Supplemento ordinario alla "Gazzetta Ufficiale" n. 210 del 10 settembre 2009 - Serie generale

Spediz. abb. post. 45% - art. 2, comma 20/b
Legge 23-12-1996, n. 662 - Filiale di Roma

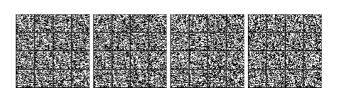
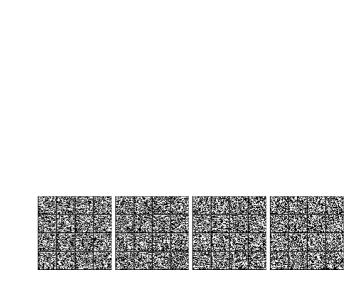
DELLA REPUBBLICA ITALIANA

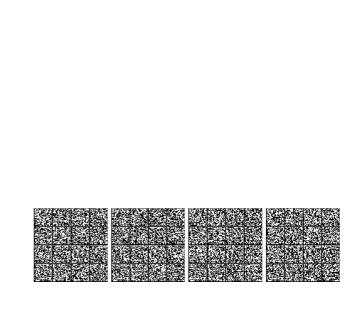
PARTE PRIMA **Roma - Giovedì, 10 settembre 2009** SI PUBBLICA TUTTI I GIORNI NON FESTIVI

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA - UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI - VIA ARENULA 70 - 00186 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO - LIBRERIA DELLO STATO - PIAZZA G. VERDI 10 - 00198 ROMA - CENTRALINO 06-85081

N. 170

BANCA D'ITALIA

Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

SOMMARIO

BANCA D'ITALIA

ESTRATTI, SUNTI E COMUNICATI

BANCA D'ITALIA

Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

SEZIONE I

DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

1. Premessa

1.1 *Finalità e ambito di applicazione oggettivo*

La disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari persegue l'obiettivo, nel rispetto dell'autonomia negoziale, di rendere noti ai clienti gli elementi essenziali del rapporto contrattuale e le loro variazioni, favorendo in tal modo anche la concorrenza nei mercati bancario e finanziario.

Il rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela attenua i rischi legali e di reputazione e concorre alla sana e prudente gestione dell'intermediario.

Le disposizioni in materia di trasparenza (titolo VI, capo I, del T.U.; delibere del CICR citate nel par. 2 e il presente provvedimento) si applicano — salva diversa previsione — a tutte le operazioni e a tutti i servizi disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U. (incluso il credito al consumo ai sensi dell'art. 115, comma 3, del T.U.) aventi natura bancaria e finanziaria offerti dagli intermediari, anche al di fuori delle dipendenze ("fuori sede") o mediante "tecniche di comunicazione a distanza".

Secondo quanto previsto dall'articolo 23, comma 4, del T.U.F., le disposizioni non si applicano ai servizi e alle attività di investimento né al

collocamento di prodotti finanziari (1) e alle operazioni e servizi che siano componenti di prodotti finanziari, sottoposti alla disciplina della trasparenza prevista dal medesimo T.U.F., salvo che si tratti di operazioni di credito al consumo disciplinate ai sensi del titolo VI, capo II, del T.U.

Conseguentemente, le presenti disposizioni:

a) non si applicano ai servizi e alle attività di investimento come definiti dal T.U.F. e al collocamento di prodotti finanziari aventi finalità di investimento, quali, ad esempio, obbligazioni e altri titoli di debito, certificati di deposito, contratti derivati, pronti contro termine;

b) in caso di prodotti composti la cui finalità esclusiva o preponderante non sia di investimento si applicano:

  - all'intero prodotto se questo ha finalità, esclusive o preponderanti, riconducibili a quelle di servizi o operazioni disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U. (ad esempio, finalità di finanziamento, di gestione della liquidità, ecc.);

  - alle sole componenti riconducibili a servizi o operazioni disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U. negli altri casi.

In caso di prodotti composti la cui finalità esclusiva o preponderante sia di investimento, si applicano le disposizioni del T.U.F. sia al prodotto nel suo complesso sia alle sue singole componenti, a meno che queste non costituiscano un'operazione di credito al consumo (alle quali si applica quanto previsto dalle presenti disposizioni).

La sezione XI dà attuazione alle deliberazioni del CICR del 2 agosto 1996 e del 25 luglio 2000 in materia di organizzazione amministrativa e contabile e controlli interni, rispettivamente, delle banche e dei gruppi bancari e degli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale previsto dall'articolo 107 del T.U., nella parte in cui prevedono che la Banca d'Italia stabilisca requisiti organizzativi minimi volti a salvaguardare la correttezza e la trasparenza dei rapporti con la clientela.

Anche le disposizioni della sezione XI riguardano i soli servizi che ricadono nell'ambito di applicazione del titolo VI del T.U.; ai rimanenti servizi si applicano le disposizioni previste ai sensi del T.U.F.

1.2 *Strumenti di trasparenza*

I principali strumenti di trasparenza sono i seguenti:

---

(1) L'articolo 1, comma 1, lettera *u)*, del T.U.F. definisce "prodotti finanziari" gli strumenti finanziari e ogni altra forma di investimento di natura finanziaria; non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari. La disciplina di cui al presente provvedimento si applica, quindi, oltre che ai depositi, anche ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario (cfr.art. 1, comma 1 *ter*, T.U.F.).

— forme di pubblicità su tassi, prezzi e altre condizioni contrattuali praticate per le operazioni e per i servizi e sui principali strumenti di tutela previsti in favore dei clienti (sez. II);

— requisiti di forma e contenuto minimo dei contratti (sez. III);

— forme di tutela nei casi di variazione delle condizioni contrattuali e comunicazioni periodiche idonee a informare il cliente sull'andamento del rapporto contrattuale (sez. IV);

— regole specifiche per il caso di impiego di tecniche di comunicazione a distanza (sez. V);

— requisiti organizzativi volti a presidiare i rischi legali e di reputazione degli intermediari attraverso il mantenimento di rapporti trasparenti e corretti con i clienti (sez. XI).

Alcune previsioni delle presenti disposizioni si applicano esclusivamente nei rapporti con i consumatori o con i clienti al dettaglio. La qualifica di "consumatore" o di "cliente al dettaglio" dei singoli clienti viene rilevata dagli intermediari prima della conclusione del contratto. Successivamente alla conclusione del contratto gli intermediari sono tenuti a cambiare la qualifica del cliente, qualora ne ricorrano i presupposti, solo se questi fa richiesta.

Gli intermediari sono tenuti ad aderire all'Arbitro Bancario Finanziario (art. 128-*bis* del T.U.; deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, n. 275; disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009).

1.3 *Principi generali*

Le informazioni previste ai sensi delle presenti disposizioni sono rese alla clientela in modo corretto, chiaro ed esauriente nonché adeguato alla forma di comunicazione utilizzata e alle caratteristiche dei servizi e della clientela. In applicazione del principio di proporzionalità, la disciplina si articola secondo modalità differenziate in relazione alle esigenze delle diverse fasce di clientela e alle caratteristiche dei servizi.

La disciplina sulla trasparenza presuppone che le relazioni d'affari siano improntate a criteri di buona fede e correttezza.

Essa, inoltre, si affianca alle disposizioni previste da altri comparti dell'ordinamento in materia di trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti della clientela. Nello svolgimento delle proprie attività gli intermediari considerano l'insieme di queste discipline come un complesso regolamentare integrato e curano il rispetto della regolamentazione nella sua globalità, adottando le misure necessarie. Vengono in rilievo, ad esempio, le norme concernenti la distribuzione di prodotti di altri settori (mobiliare, assicurativo, ecc.), le clausole vessatorie nei contratti dei consumatori, la pubblicità ingannevole e le pratiche commerciali scorrette nonché la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori, il commercio elettronico, il recesso dai rapporti di durata, l'estinzione anticipata dei mutui immobiliari e la portabilità dei finanziamenti.

1.4 Redazione dei documenti

I documenti informativi disciplinati dal presente provvedimento sono redatti secondo criteri e presentati con modalità che garantiscano la correttezza, la completezza e la comprensibilità delle informazioni, così da consentire al cliente di capire le caratteristiche e i costi del servizio, confrontare con facilità i prodotti, adottare decisioni ponderate e consapevoli.

A tal fine, gli intermediari prestano attenzione ai seguenti profili:

- criteri di impaginazione che assicurano elevati livelli di leggibilità;
- struttura dei documenti idonea a presentare le informazioni in un ordine logico e di priorità che assecondi le necessità informative del cliente e faciliti la comprensione e il confronto delle caratteristiche dei prodotti;
- semplicità sintattica e chiarezza lessicale calibrate sul livello di alfabetizzazione finanziaria della clientela cui il prodotto è destinato, anche in relazione alle caratteristiche di quest'ultimo. I termini tecnici più importanti e ricorrenti, le sigle e le abbreviazioni sono spiegati, con un linguaggio preciso e semplice, in un glossario o in una legenda;
- coerenza tra presentazione delle informazioni e canale comunicativo, che tenga conto di criticità e vantaggi dei diversi canali.

L'allegato 1 riporta una guida con le principali indicazioni redazionali che gli intermediari possono applicare per assicurare il rispetto dei criteri previsti dal presente paragrafo.

1.5. Autoregolamentazione

Le iniziative di autoregolamentazione degli operatori (codici di condotta, sistemi di composizione stragiudiziale delle controversie, ecc.), soprattutto se intraprese a livello di categoria o concordate con le associazioni rappresentative dell'utenza, possono costituire un utile strumento per accrescere l'efficacia della disciplina, contribuire a definire e a diffondere modelli di comportamento funzionali al miglioramento dei rapporti con la clientela, innalzare il grado di condivisione e di effettività della normativa in materia di trasparenza.

La Banca d'Italia è disponibile a esaminare le iniziative di autoregolamentazione al fine di valutare, assieme ai promotori, che le medesime siano in linea con le disposizioni del presente provvedimento; le iniziative possono costituire oggetto di esame congiunto anche nella prospettiva di integrare o sostituire alcuni specifici profili delle presenti disposizioni.

L'esame è volto ad approfondire, anche sulla base di una valutazione di impatto presentata dai promotori, se l'iniziativa:

- rispetta quanto previsto dal titolo VI del T.U. e dalle altre disposizioni di legge, nonché dalle delibere del CICR, in materia;
- realizza in maniera efficace le medesime finalità perseguite dalla presente disciplina;
- ha un numero adeguato di aderenti.

2. Fonti normative

La materia è regolata dalle seguenti disposizioni:

— titolo VI del T.U., concernente la trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari;

— articoli 53, comma 1, lettera d), 67, comma 1, lettera d), 107, comma 2, del T.U., i quali prevedono che la Banca d'Italia, in conformità delle deliberazioni del CICR, emani disposizioni di carattere generale aventi a oggetto l'organizzazione amministrativa e contabile e i controlli interni delle banche, dei gruppi bancari, degli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del medesimo T.U.;

— articolo 114-quater del T.U., il quale richiama, in quanto compatibile, ai fini della vigilanza regolamentare sugli Imel, l'articolo 53 del medesimo T.U.;

— deliberazione del CICR del 2 agosto 1996, recante attuazione dell'articolo 53, comma 1, lett. d) del T.U. in materia di organizzazione amministrativa e contabile e controlli interni delle banche, come modificata dalla deliberazione del 23 marzo 2004;

— deliberazione del CICR del 9 febbraio 2000, recante "Modalità e criteri per la produzione di interessi sugli interessi scaduti nelle operazioni poste in essere nell'esercizio dell'attività bancaria e finanziaria";

— deliberazione del CICR del 9 febbraio 2000, recante "Credito fondiario. Disciplina dell'estinzione anticipata dei mutui";

— deliberazione del CICR del 25 luglio 2000, in materia di organizzazione amministrativa e contabile e controlli interni degli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del T.U.;

— deliberazione del CICR del 4 marzo 2003, recante "Disciplina della trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari";

— deliberazione del CICR del 4 marzo 2003, recante "Attuazione del Titolo V-bis del decreto legislativo n. 385/93 concernente gli istituti di moneta elettronica (Imel): disciplina in materia di partecipazioni al capitale degli Imel, vigilanza regolamentare, controlli sulle succursali in Italia di Imel comunitari";

— provvedimento UIC del 29 aprile 2005, recante "Istruzioni per i mediatori creditizi".

Si richiamano, inoltre:

— articolo 144, comma 3, del T.U., che prevede l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria per l'inosservanza delle norme contenute nell'art. 116 o delle relative disposizioni generali o particolari impartite dalle autorità creditizie;

— articolo 16, della legge 7 marzo 1996, n. 108, in materia di attività di mediazione o di consulenza nella concessione di finanziamenti da parte di banche o di intermediari finanziari;

— articolo 23, comma 4, del T.U.F., secondo cui le disposizioni del titolo VI, Capo I, del T.U. non si applicano ai servizi e attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari nonché alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina dell'articolo 25-*bis* ovvero della parte IV, titolo II, capo I, del T.U.F.; in ogni caso, alle operazioni di credito al consumo si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del T.U.;

— decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, in materia di commercio elettronico;

— decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, recante il Codice del Consumo;

— articolo 10 del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223 (convertito, con modificazioni, nella legge 4 agosto 2006, n. 248), che ha introdotto il divieto per gli intermediari di richiedere ai clienti penali o altre spese in occasione dell'estinzione di rapporti di durata;

— articoli 7, 8 e 13, commi da 8-*sexies* a 8-*quaterdecies* del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7 (convertito, con modificazioni, nella legge 2 aprile 2007, n. 40), e successive modifiche, concernenti l'estinzione anticipata dei mutui immobiliari, la "portabilità" dei finanziamenti e la cancellazione dell'ipoteca per i mutui immobiliari;

— art. 62, del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231, che prevede il trasferimento alla Banca d'Italia delle competenze e dei poteri dell'Ufficio italiano dei cambi (UIC);

— decreto legge 29 novembre 2008, n. 185 (convertito, con modificazioni, nella legge 28 gennaio 2009, n. 2), e in particolare, l'articolo 2, comma 5, in materia di mutui garantiti da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale, e l'articolo 2-*bis*, in materia di commissione di massimo scoperto e remunerazione dell'affidamento;

— decreto legge 1° luglio 2009, n. 78, e in particolare l'art. 2, in materia di contenimento del costo delle condizioni bancarie;

— decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144, "Regolamento recante norme sui servizi di bancoposta";

— deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, n. 275, recante "Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'articolo 128-*bis* del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni";

— decreto del Ministro del tesoro 8 luglio 1992, recante "Disciplina e criteri di definizione del tasso annuo effettivo globale per la concessione di credito al consumo";

— decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 12 febbraio 2004, recante "Aggiornamento delle norme per la trasparenza nelle operazioni di collocamento dei titoli di Stato";

— provvedimento della Banca d'Italia del 3 settembre 2003, in materia di procedura per l'applicazione delle sanzioni amministrative agli intermediari non bancari;

— provvedimento della Banca d'Italia del 27 aprile 2006, concernente modalità organizzative per l'attuazione del principio della distinzione tra funzioni istruttorie e funzioni decisorie nell'ambito della procedura sanzionatoria;

— provvedimento della Banca d'Italia del 21 dicembre 2007, recante "Disposizioni relative al trasferimento alla Banca d'Italia delle competenze e dei poteri dell'Ufficio italiano dei cambi";

— provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, recante "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari".

3. Definizioni

Ai fini del presente provvedimento si definiscono:

— *"annuncio pubblicitario"*messaggio, in qualsiasi modo diffuso, avente lo scopo di promuovere la vendita di prodotti e la prestazione di servizi;

— *"cliente"*, qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario (1);

— *"clientela (o clienti) al dettaglio"*, i consumatori; le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le imprese che occupano meno di 10 addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di EUR;

— *"consumatore"*, la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

— *"intermediari"*, i destinatari della disciplina secondo quanto previsto dal paragrafo 4 della presente sezione, esclusi i mediatori creditizi e i cambiavalute;

---

(1) Non rientrano nella definizione di cliente i seguenti soggetti: banche; società finanziarie; istituti di moneta elettronica (IMEL); imprese di assicurazione; imprese di investimento; organismi di investimento collettivo del risparmio (fondi comuni di investimento e SICAV); società di gestione del risparmio (SGR); società di gestione accentrata di strumenti finanziari; fondi pensione; Poste Italiane s.p.a.; Cassa Depositi e Prestiti e ogni altro soggetto che svolge attività di intermediazione finanziaria; società appartenenti al medesimo gruppo bancario dell'intermediario; società che controllano l'intermediario, che sono da questo controllate ovvero che sono sottoposte a comune controllo.

— *"intermediario committente"*, l'intermediario per conto del quale è svolta un'offerta fuori sede;

— *"locale aperto al pubblico"* o *"dipendenza"*, la succursale dell'intermediario (come definita per le banche al titolo III, capitolo 2, delle Istruzioni di vigilanza per le banche) e qualunque locale dell'intermediario adibito al ricevimento del pubblico per le trattative e la conclusione di contratti, anche se l'accesso è sottoposto a forme di controllo;

— *"offerta fuori sede",* l'offerta (ossia la promozione e il collocamento di operazioni e servizi bancari e finanziari) svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze dell'intermediario;

— *"prodotti composti"*, schemi negoziali composti da due o più contratti tra loro collegati che realizzano un'unica operazione economica;

— *"reclamo"*, ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione;

— *"servizi accessori"*, i servizi offerti, anche gratuitamente, insieme a un servizio principale, su base obbligatoria o facoltativa, anche se non strettamente connessi con esso (ad esempio, contratti di assicurazione, convenzioni con soggetti esterni, ecc.);

— *"supporto durevole"*, qualsiasi strumento che permetta al cliente di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;

— *"tecniche di comunicazione a distanza"*, tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e dell'intermediario o di un suo incaricato;

— *"T.U."*, il decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni;

— *"T.U.F."*, il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni.

4. Destinatari della disciplina

Le sezioni da I a VII e X si applicano a:

— le banche autorizzate in Italia e le banche comunitarie;

— gli intermediari finanziari iscritti nell'elenco generale previsto dall'articolo 106 T.U. (1) e gli intermediari finanziari iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 107 del T.U.;

---

(1) Sono esclusi i soggetti previsti dall'articolo 155, comma 6, del T.U.

— i confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 107 del T.U. o nell'apposita sezione dell'elenco previsto dall'articolo 106 del T.U.;

— gli Imel autorizzati in Italia e gli Imel comunitari;

— Poste Italiane S.p.A., per le attività di bancoposta di cui al D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144.

Ai servizi di mediazione creditizia si applicano esclusivamente le sezioni VIII e X.

Ai cambiavalute disciplinati dall'articolo 155, comma 5, del T.U. si applicano esclusivamente le disposizioni contenute nelle sezioni I, IX e X.

La sezione XI si applica ai soggetti indicati nel paragrafo 1 della stessa sezione.

5. Disposizioni transitorie e finali

Le presenti disposizioni entrano in vigore quindici giorni dopo la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

I destinatari vi si adeguano entro il 31 dicembre 2009, ad eccezione di quanto segue:

a) l'obbligo di stampare e mettere a disposizione della clientela la Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario (sez. II, par. 2) si applica decorso un mese dal giorno in cui l'Arbitro ne renderà disponibile il testo;

b) l'obbligo di indicare l'ISC del conto corrente (sez. II, par. 3 e 8, e sez. IV, par. 3) si applica decorsi tre mesi dalla pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del provvedimento con il quale la Banca d'Italia individua i profili di operatività. A questi fini potranno essere sentiti l'ABI e il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

Entro il 30 novembre 2009 la Banca d'Italia renderà disponibili i testi delle altre Guide pratiche che gli intermediari dovranno stampare e mettere a disposizione della clientela (sez. II, par. 2).

In sede di prima applicazione, l'accordo tra l'Associazione Bancaria Italiana e la maggioranza delle Associazioni facenti parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) previsto dalla sezione III, paragrafo 4, è comunicato alla Banca d'Italia entro il 31 ottobre 2009; in mancanza, la Banca d'Italia provvede direttamente d'intesa con la Consob.

Fatto salvo quanto previsto dalle sezioni VI e VII, a partire dal 1° gennaio 2010 sono abrogate le seguenti disposizioni:

– Circolare della Banca d'Italia 21 aprile 1999, n. 229, e successivi aggiornamenti (*Istruzioni di Vigilanza per le banche*), limitatamente al titolo X, capitolo 1, e al titolo V, capitolo 3, sezione VI. Il titolo V, capitolo 3, non si applica alle banche comunitarie in relazione all'emissione e al collocamento di strumenti finanziari

- Provvedimento dell'Ufficio Italiano Cambi del 21 dicembre 2001 (*Istruzione per l'iscrizione dei cambiavalute nell'apposita sezione dell'elenco generale ex art. 155, comma 5, del TUB, per la variazione dei dati e la cancellazione*), limitatamente alla parte V, paragrafi 1, 2, 3 e 6
- Provvedimento della Banca d'Italia del 25 luglio 2003, relativo alle disposizioni di Vigilanza per gli intermediari finanziari, *Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari*
- Provvedimento della Banca d'Italia del 16 settembre 2003, (*Bancoposta – Trasparenza operazioni e servizi bancari*)
- Circolare della Banca d'Italia 26 aprile 2004, n. 253, (*Istruzioni di vigilanza per gli istituti di moneta elettronica*), limitatamente al capitolo XIII
- Provvedimento della Banca d'Italia del 30 dicembre 2008 (*Mutui ipotecari per l'acquisto dell'abitazione principale. Disposizioni di trasparenza ai sensi del d.l. n. 185/2008*).

Si intendono inoltre abrogate le note interpretative relative alle predette disposizioni.

SEZIONE II

PUBBLICITÀ E INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE

1. Premessa

Gli strumenti di pubblicità delle operazioni e dei servizi offerti e delle relative condizioni contrattuali sono:

— i documenti contenenti i principali diritti del cliente;

— il "foglio informativo", contenente informazioni sull'intermediario, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche dell'operazione o del servizio offerto, nonché il "foglio comparativo dei mutui offerti";

— la copia completa dello schema di contratto che può essere richiesta dal cliente prima della conclusione del contratto;

— il "documento di sintesi" delle principali condizioni.

Le disposizioni della presente sezione si applicano ai seguenti servizi e operazioni: depositi; certificati di deposito (secondo quanto previsto dalla sezione I); mutui; aperture di credito; anticipazioni bancarie; crediti di firma; sconti di portafoglio; leasing finanziario; factoring; altri finanziamenti; garanzie ricevute; conti correnti di corrispondenza; incassi e pagamenti; emissione di moneta elettronica; versamento e prelievo di contante presso sportelli automatici; acquisto e vendita di valuta estera; intermediazione in cambi; custodia e amministrazione di strumenti finanziari; locazione di cassette di sicurezza (1). Per i servizi di pagamento e le operazioni di credito ai consumatori cfr. anche le sezioni VI e VII.

Le disposizioni della presente sezione:

— non si applicano all'attività degli intermediari volta alla conclusione di contratti unilateralmente predisposti dal cliente o che costituiscono oggetto di trattativa individuale. Non si considerano trattativa individuale i casi in cui l'intermediario abbia predisposto schemi contrattuali predefiniti e la trattativa riguardi specifiche condizioni o clausole contrattuali (2);

— si applicano alla commercializzazione attraverso tecniche di comunicazione a distanza secondo quanto previsto dalla sezione V.

Gli obblighi di pubblicità relativi alle informazioni indicate nella presente sezione non possono essere assolti mediante rinvio agli usi.

---

(1) L'elencazione coordina quanto previsto dalla delibera del CICR del 4 marzo 2003 (art. 3 e relativo allegato) con le innovazioni legislative intervenute successivamente. Si rammenta che lo stesso articolo 3 della delibera permette alla Banca d'Italia di stabilire che, in relazione all'evoluzione dell'operatività degli intermediari e dei mercati, altre operazioni e servizi siano riconducibili alle tipologie indicate nell'allegato alla delibera medesima.

(2) La natura individuale della trattativa può essere evinta dalla documentazione a disposizione dell'intermediario ovvero dal testo del contratto.

Le informazioni pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico a norma dell'articolo 1336 del codice civile.

Salvo che non sia diversamente specificato, ai fini della presente sezione i documenti si intendono "messi a disposizione" del cliente quando questi può portarne gratuitamente con sé una copia dopo averla richiesta o prelevata direttamente (1).

2. Documenti contenenti i principali diritti del cliente

Gli intermediari espongono nei locali aperti al pubblico e mettono a disposizione dei clienti un documento generale denominato "Principali diritti del cliente"; a tal fine, gli intermediari possono avvalersi di apparecchiature tecnologiche. Il documento è conforme, per ciascuna modalità di commercializzazione impiegata (offerta presso lo sportello, offerta fuori sede, internet), ai modelli riportati nell'Allegato 2. I diritti che riguardano esclusivamente servizi che non sono offerti dall'intermediario sono omessi.

Gli intermediari mettono, inoltre, a disposizione della clientela appositi documenti ("Guide") concernenti:

- i contratti di conto corrente offerti ai consumatori e i servizi più comunemente associati, quali carte di debito (ad esempio Bancomat, Postamat), assegni, carte di credito, scoperti, ecc.;
- i mutui ipotecari offerti ai consumatori;
- l'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie previsti ai sensi dell'articolo 128-*bis* del T.U. (Arbitro Bancario Finanziario).

Le Guide sono stampate in conformità dei modelli previsti nell'Allegato 3 del presente provvedimento.

3. Fogli informativi e Foglio comparativo dei mutui

Gli intermediari mettono a disposizione dei clienti "fogli informativi" contenenti informazioni sull'intermediario, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche dell'operazione o del servizio offerto. È assicurata piena coerenza tra le informazioni riportate nei fogli informativi e i contenuti del contratto.

I fogli informativi sono datati e tempestivamente aggiornati. Salvo l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza (cfr. sez. V), essi sono messi a

(1) Per le modalità con cui gli intermediari devono far uso della documentazione cfr. sezione XI.

disposizione dei clienti nei locali aperti al pubblico; a tal fine, gli intermediari possono avvalersi di apparecchiature tecnologiche.

I fogli informativi contengono almeno:

— informazioni sull'intermediario (denominazione; iscrizione in albi e/o registri; indirizzo della sede legale; numero di telefono degli uffici ai quali il cliente si può rivolgere per ulteriori informazioni e/o per la conclusione del contratto; numero di fax; ove esistenti, sito internet e indirizzo di posta elettronica);

— le caratteristiche e i rischi tipici dell'operazione o del servizio;

— un elenco completo delle condizioni economiche offerte (che comprendono ogni onere economico, comunque denominato, a carico del cliente, incluse le spese connesse con le comunicazioni periodiche, di scritturazione contabile, di istruttoria, le penali, l'indicatore sintetico di costo se richiesto, ecc.) (1) (2);

— le clausole contrattuali che riguardano: il diritto di recesso spettante al cliente e all'intermediario (3) e i tempi massimi per la chiusura del rapporto; i mezzi di tutela stragiudiziale di cui la clientela può avvalersi.

Gli intermediari possono redigere un unico foglio informativo per pubblicizzare, in relazione a un determinato prodotto, le condizioni relative alle diverse linee del servizio offerte (ad esempio, conti correnti aventi diverse caratteristiche).

Il foglio informativo include anche le informazioni sui servizi accessori (ad esempio, carta di debito accessoria rispetto a un conto corrente) (4).

I tassi di interesse sono riportati su base annuale e almeno con riferimento all'anno civile. Qualora un contratto relativo a un'operazione di raccolta del risparmio o di finanziamento preveda la capitalizzazione infrannuale degli interessi, il valore del tasso, rapportato su base annua, viene indicato tenendo conto degli effetti della capitalizzazione.

Qualora un'operazione comporti più voci di costo a carico del cliente, le condizioni economiche sono presentate in maniera tale che risulti facilmente comprensibile il costo complessivo.

---

(1) Le condizioni economiche sono indicate nella misura massima (se favorevoli all'intermediario) o minima (se favorevoli al cliente). Per ciascuna condizione può essere riportato anche un valore fisso ovvero un valore indicato sia nella misura massima che in quella minima. Il foglio informativo, anche se standardizzato ai sensi delle presenti disposizioni, può contenere note esplicative sulle condizioni al ricorrere delle quali trova applicazione la misura massima o quella minima.

(2) Tali voci sono riportate anche se relative a servizi o prodotti offerti unitamente al servizio o all'operazione cui si riferisce il foglio informativo, ancorché su base opzionale.

(3) Per i contratti di credito fondiario diversi da quelli previsti dall'articolo 7 del d.l. 31 gennaio 2007, n. 7 convertito in l. 2 aprile 2007, n. 40, il foglio informativo riporta il compenso onnicomprensivo per l'estinzione anticipata secondo quanto previsto dalla delibera del CICR del 9 febbraio 2000.

(4) Se il servizio accessorio è commercializzato anche individualmente, viene altresì predisposto un foglio informativo concernente il solo servizio accessorio.

L'intermediario conserva copia dei fogli informativi per cinque anni, anche avvalendosi di tecniche che consentono la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

Per i contratti di conto corrente, vengono altresì riportati eventuali requisiti minimi per l'apertura del conto (ad esempio, il versamento iniziale di una somma di denaro, l'accredito dello stipendio, ecc.), le valute sui versamenti e sui prelievi, i termini di disponibilità delle somme accreditate sul conto e degli assegni versati, tutte le causali che danno origine a una scritturazione per la quale vengono addebitati al cliente oneri economici, specificandone l'importo.

Per le operazioni di finanziamento comunque denominate, inoltre, i fogli informativi riportano l'indicazione che il cliente potrà consultare lo specifico Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'articolo 2 della legge n. 108/96 (c.d. "legge antiusura") sul cartello affisso ai sensi del comma 3 del medesimo articolo, nonché sul sito internet, qualora l'intermediario se ne avvalga secondo quanto stabilito dalla sezione V.

Se l'intermediario inserisce nelle offerte relative a contratti destinati ai clienti al dettaglio forme complesse di remunerazione degli affidamenti o degli sconfinamenti, quali la commissione di massimo scoperto o altre che prevedono una pluralità di voci di costo, le relative condizioni sono spiegate nel foglio informativo in modo da chiarire al cliente il significato delle varie voci di costo (1). Per le forme di remunerazione degli affidamenti offerti ai clienti al dettaglio, l'intermediario fornisce nel foglio informativo anche alcuni esempi formulati con riferimento a ipotetici casi di utilizzo del fido secondo quanto previsto dal par. 8.

Per i contratti di leasing finanziario, in luogo del tasso di interesse è indicato il tasso interno di attualizzazione per il quale si verifica l'uguaglianza fra costo di acquisto del bene locato (al netto di imposte) e valore attuale dei canoni e del prezzo dell'opzione di acquisto finale (al netto di imposte) contrattualmente previsti. Per i canoni comprensivi dei corrispettivi per servizi accessori di natura non finanziaria o assicurativa, andrà considerata solo la parte di canone riferita alla restituzione del capitale investito per l'acquisto del bene e i relativi interessi.

Per quanto riguarda l'acquisto e la vendita di valuta estera, i fogli informativi possono rinviare, per il tasso di cambio praticato, a un apposito cartello esposto nei locali aperti al pubblico, in forma di tabella (cartacea, elettronica, a caratteri mobili). Il cartello riporta, altresì, i differenziali (in forma fissa o percentuale) rispetto a un tasso di cambio di riferimento ufficiale e un avvertimento al cliente circa la necessità di consultare i fogli informativi per conoscere tutte le altre condizioni economiche dell'operazione. Su richiesta del cliente le informazioni riportate sul cartello sono rese disponibili anche su supporto cartaceo.

Nel caso di prodotti composti, gli intermediari predispongono un unico foglio informativo, relativo a tutte le componenti del prodotto offerto. Per i

---

(1) Su tali condizioni, cfr. anche la sezione III, paragrafo 3 (Contratti) e la sezione XI, paragrafo 2 (Requisiti organizzativi).

prodotti composti che includono componenti non disciplinate dalle presenti disposizioni (ad esempio, perché aventi natura assicurativa), il foglio informativo rinvia agli eventuali strumenti di trasparenza per esse stabiliti dalle normative di settore. In ogni caso, il foglio informativo riporta tutti i costi che il cliente deve sostenere, a qualsiasi titolo, in relazione al prodotto composto.

I fogli informativi relativi ai contratti di conto corrente (e ai contratti più comunemente commercializzati unitamente a esso) e mutuo ipotecario per i consumatori sono redatti in conformità dei modelli previsti nell'Allegato 4 del presente provvedimento. La Banca d'Italia si riserva di standardizzare il contenuto dei fogli informativi relativi ad altri servizi.

Per i contratti di mutuo garantito da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale (1), oltre ai fogli informativi, gli intermediari mettono a disposizione, mediante copia asportabile, un "foglio comparativo" (2) contenente informazioni generali sulle diverse tipologie di mutui offerti, il quale:

a) elenca tutti i prodotti della specie offerti dall'intermediario, rinviando ai fogli informativi per la pubblicizzazione delle rispettive condizioni;

b) indica in modo chiaro le caratteristiche e i rischi tipici dei mutui, secondo modalità che agevolano alla clientela la comprensione delle principali differenze tra i diversi prodotti offerti. Il documento riporta altresì, per ciascuno dei mutui in questione, almeno: il tasso di interesse (3); la durata minima e massima del mutuo; le modalità di ammortamento; la periodicità delle rate; il TAEG (4); l'esempio di importo della rata di ciascun mutuo, in conformità di quanto riportato nei relativi fogli informativi.

4. Offerta fuori sede

Nel caso di offerta fuori sede, anche se realizzata attraverso soggetti terzi, i fogli informativi riportano, oltre alle informazioni sull'intermediario committente, i dati e la qualifica (5) del soggetto che entra in rapporto con il cliente (ad esempio, dipendente, promotore finanziario, agente in attività finanziaria) ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi derivanti da tali modalità di offerta.

---

(1) Tra i mutui della specie si richiamano, in particolare, quelli a tasso variabile indicizzato al tasso sulle operazioni di rifinanziamento principale della Banca centrale europea, che gli intermediari sono tenuti a offrire alla clientela ai sensi del d.l. n. 185/2008 convertito, con modificazioni, con l. n. 2/2009.

(2) Se l'intermediario predispone un foglio informativo unico contenente le informazioni relative a tutte le tipologie di mutui offerti, questo documento può essere omesso.

(3) In caso di previsione di un tasso variabile, sono indicati lo *spread*, il parametro di riferimento e l'ammontare del tasso al momento della pubblicità. I valori possono essere anche riportati nel loro ammontare massimo.

(4) In caso di tasso variabile, il documento specifica che il tasso di interesse e il TAEG sono riportati in via meramente esemplificativa, assumendo un valore del tasso immutato rispetto a quello iniziale per tutta la durata del contratto.

(5) Per i soggetti iscritti in albi o elenchi, sono riportati anche gli estremi dell'iscrizione.

Il soggetto che procede all'offerta deve consegnare al cliente, in tempo utile prima che il contratto sia concluso o che il cliente sia vincolato da un'offerta, il documento generale denominato "Principali diritti del cliente" e il foglio informativo; se per il servizio offerto è prevista una Guida ai sensi del paragrafo 2, questa deve essere consegnata in luogo del documento generale denominato "Principali diritti del cliente". In caso di contratto di finanziamento, viene consegnato al cliente anche un documento contenente i Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM) previsti dalla legge n. 108/1996 (c.d. "legge antiusura"). L'intermediario committente acquisisce un'attestazione del cliente circa l'avvenuta consegna e la conserva agli atti. Queste previsioni non si applicano se il soggetto incaricato dell'offerta è un intermediario, fermo restando quanto stabilito nel paragrafo 3 (1).

L'intermediario committente fornisce al soggetto che effettua l'offerta fuori sede (anche se si tratta di un altro intermediario) i dati e la documentazione necessari per l'assolvimento degli obblighi di pubblicità, in conformità delle previsioni della presente sezione.

L'intermediario committente verifica che il soggetto incaricato dell'offerta rispetti gli obblighi di trasparenza previsti dalla presente sezione. In particolare, se il foglio informativo e i documenti previsti dal paragrafo 2 sono predisposti dal soggetto incaricato dell'offerta, l'intermediario committente ne accerta la conformità alle disposizioni vigenti e l'idoneità a conseguire pienamente le finalità della disciplina in materia di trasparenza.

L'intermediario che offre i prodotti e i servizi di un altro intermediario, prima di procedere all'offerta, controlla se le informazioni ricevute sono complete e idonee a conseguire pienamente le finalità della disciplina in materia di trasparenza.

Rimane fermo quanto previsto dagli articoli 45 e seguenti del Codice del Consumo, ove ne ricorrano i presupposti.

5. Annunci pubblicitari

Gli annunci pubblicitari devono essere chiaramente riconoscibili come tali. In particolare, essi specificano:

— la propria natura di messaggio pubblicitario con finalità promozionale;

— la necessità di fare riferimento, per le condizioni contrattuali, ai fogli informativi, indicando le modalità con cui questi ultimi sono messi a disposizione dei clienti.

Gli annunci pubblicitari relativi a operazioni di finanziamento, nei quali l'intermediario dichiara il tasso di interesse o altre cifre concernenti il costo del

---

(1) L'esenzione dall'obbligo della consegna al cliente del foglio informativo vale solo per i casi in cui l'offerta avvenga presso le dipendenze del soggetto incaricato.

credito, indicano — ove previsto — il TAEG, specificandone il periodo minimo di validità (1).

Rimane fermo quanto previsto dal d.lgs. n. 70/2003, dal d.lgs. n. 196/2003 (c.d. Codice della Privacy) e dal Codice del Consumo.

6. Consegna di copia del contratto

Prima della conclusione del contratto, l'intermediario consegna al cliente, su sua richiesta, una copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula; a scelta del cliente può essere consegnato il solo documento di sintesi (2). La consegna avviene entro tempi congrui rispetto alla richiesta.

Nei contratti di finanziamento, considerato che la determinazione delle condizioni economiche è preceduta da un'istruttoria, il cliente può scegliere tra:

i) la consegna di copia del contratto idonea per la stipula, che può essere subordinata al pagamento di una somma non eccedente le spese di istruttoria (il cui ammontare massimo è pubblicizzato nel foglio informativo);

ii) la consegna gratuita: dello schema di contratto, privo delle condizioni economiche; di un preventivo contenente le condizioni economiche basate sulle informazioni fornite dal cliente.

Per i contratti di mutuo ipotecario offerti ai clienti al dettaglio, la consegna della copia del contratto idonea per la stipula è gratuita a partire dal momento in cui viene concordata la data per la stipula presso il notaio (3).

Negli altri casi la consegna è sempre gratuita.

La consegna non impegna le parti alla stipula del contratto. Il diritto del cliente di ottenere copia del testo contrattuale o del solo documento di sintesi non può essere sottoposto a termini o condizioni. In caso di modifica delle condizioni contrattuali indicate nella copia consegnata al cliente, l'intermediario, prima della conclusione del contratto, ne informa il cliente stesso e, su richiesta di quest'ultimo, gli consegna una copia completa del nuovo testo contrattuale idonea per la stipula ovvero una nuova copia del documento di sintesi.

Il presente paragrafo si applica anche in caso di offerta fuori sede.

7. Documento di sintesi

Ai contratti è unito un "documento di sintesi", che riporta in maniera personalizzata, secondo quanto previsto dal contratto, le condizioni

---

(1) Il periodo di validità indica il periodo nel quale l'intermediario pratica le condizioni pubblicizzate.

(2) Possono essere omessi eventuali dati il cui inserimento nel testo è a carico del notaio.

(3) Possono essere omessi eventuali dati il cui inserimento nel testo è a carico del notaio.

economiche pubblicizzate nel foglio informativo relativo allo specifico tipo di operazione o servizio.

Il documento di sintesi dei servizi il cui foglio informativo è redatto secondo i modelli allegati alle presenti disposizioni riporta le condizioni economiche secondo lo stesso ordine seguito nel foglio informativo. Il documento di sintesi relativo ai contratti di conto corrente offerti ai consumatori non riporta l'ISC.

Il documento di sintesi costituisce il frontespizio del contratto (1); ne è parte integrante in presenza di un accordo delle parti in tal senso.

Se l'offerta di un'operazione o di un servizio non è in alcun modo personalizzabile, il foglio informativo e il documento di sintesi possono coincidere. In questo caso il frontespizio del contratto è costituito dal foglio informativo.

Per i contratti di mutuo che sono o potrebbero rimanere a tasso fisso per tutta la durata del contratto, il documento di sintesi riporta in calce il piano di ammortamento.

8. Indicatore sintetico di costo

Il foglio informativo e il documento di sintesi (2) riportano un "Indicatore Sintetico di Costo" (ISC) quando riguardano le seguenti categorie di operazioni indicate nell'allegato alla delibera del CICR del 4 marzo 2003 (3):

— mutui;

— anticipazioni bancarie;

— altri finanziamenti (4);

— conti correnti destinati ai consumatori;

— aperture di credito offerte a clienti al dettaglio.

Per i mutui, le anticipazioni bancarie, le aperture di credito e i contratti riconducibili alla categoria "altri finanziamenti", l'ISC è denominato "Tasso Annuo Effettivo Globale" (TAEG) ed è calcolato come il TAEG previsto dalla disciplina in materia di credito al consumo.

---

(1) Se il contratto ha la forma dell'atto pubblico, il documento di sintesi può non costituire il frontespizio, purché sia comunque accluso.

(2) Resta fermo quanto previsto dal paragrafo 7 della presente sezione e dal paragrafo 3.2 della sezione IV, secondo cui l'ISC nel documento di sintesi relativo ai contratti di conto corrente va riportato soltanto nell'ambito delle comunicazioni periodiche.

(3) Il novero delle operazioni e dei servizi soggetti all'obbligo di rendere noto l'ISC è suscettibile di variazione per tenere conto dell'evoluzione della prassi operativa.

(4) Nella categoria "altri finanziamenti" rientrano, ad esempio, i prestiti personali e i prestiti finalizzati.

Per i contratti di conto corrente, l'ISC è calcolato secondo le modalità previste dall'Allegato 5A. L'ISC è valorizzato per ciascun profilo previsto dalle presenti disposizioni (Allegato 5A); se il contratto è destinato unicamente a uno o più profili determinati di clientela, il campo relativo ai profili ai quali esso non è destinato può essere riempito con la dicitura "non adatto". In questo caso, il foglio informativo riporta chiaramente nell'intestazione, sotto la denominazione del conto corrente, l'indicazione dei profili ai quali esso è destinato.

Per le aperture di credito in conto corrente offerte a clienti al dettaglio l'ISC è calcolato secondo le modalità previste dall'Allegato 5B.

SEZIONE III

CONTRATTI

1. Premessa

La presente sezione contiene disposizioni in materia di forma e contenuto minimo dei contratti.

Le questioni relative all'interpretazione e alla validità dei contratti o di singole clausole sono rimesse ai rapporti tra banca e cliente e, in ultima analisi, alle valutazioni dell'autorità giudiziaria.

2. Forma e conclusione dei contratti

I contratti sono redatti in forma scritta.

Il documento informatico soddisfa i requisiti della forma scritta nei casi previsti dalla legge (1).

La forma scritta non è obbligatoria per:

a) le operazioni e i servizi effettuati in esecuzione di contratti redatti per iscritto (2);

b) le operazioni e i servizi prestati in via occasionale — quali, ad esempio, acquisto e vendita di valuta estera contante, emissione di assegni circolari — purché il valore complessivo della transazione non ecceda 5.000 euro e a condizione che l'intermediario:

   — mantenga evidenza dell'operazione compiuta;

   — consegni o invii tempestivamente al cliente conferma dell'operazione in forma scritta o su altro supporto durevole, indicando il prezzo praticato, le commissioni e le spese addebitate (3);

c) l'emissione di prodotti di moneta elettronica anonimi non ricaricabili, ovvero nei casi previsti dall'articolo 25, comma 6, lett. d), del d.lgs. 21 novembre 2007, n. 231.

---

(1) In particolare, ai sensi dei commi 1-*bis* e 2 dell'articolo 20 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, l'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta è liberamente valutabile in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità. Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale, formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 del medesimo decreto legislativo, che garantiscano l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità del documento, soddisfa comunque il requisito della forma scritta.

(2) L'esenzione dalla forma scritta si ha, ad esempio, per le operazioni regolate in conto corrente. Restano comunque soggette all'obbligo di forma scritta le integrazioni di un contratto precedentemente concluso.

(3) Restano fermi gli obblighi di pubblicità e l'applicazione dell'articolo 117, commi 6 e 7, del T.U.

Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo; la nullità può essere fatta valere solo dal cliente.

Un esemplare del contratto, comprensivo delle condizioni generali, è consegnato al cliente. La consegna è attestata mediante apposita sottoscrizione del cliente, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare del contratto conservato dall'intermediario.

Nella conclusione dei contratti mediante strumenti informatici o telematici, gli intermediari osservano, oltre alla disciplina prevista dalle presenti disposizioni, anche le norme legislative o regolamentari specificamente stabilite per l'utilizzo di tali tecniche.

3. Contenuto dei contratti

I contratti indicano il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali oneri di mora. Sono indicate, oltre alle commissioni spettanti all'intermediario, le voci di spesa a carico del cliente, ivi comprese le spese relative alle comunicazioni di cui alla sezione IV del presente provvedimento (Comunicazioni alla clientela). Il contratto riporta tutte le condizioni applicate, incluse le condizioni generali di contratto.

Sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati, nonché quelle che prevedono tassi, prezzi e condizioni sfavorevoli per i clienti rispetto a quelli pubblicizzati nei fogli informativi e nei documenti di sintesi (1). La nullità può essere fatta valere solo dal cliente.

Nel caso in cui il contratto contenga clausole di indicizzazione, vengono riportati il valore del parametro al momento della conclusione del contratto e le modalità di rilevazione dell'andamento di tale valore nel corso del rapporto.

La possibilità di variare in senso sfavorevole al cliente il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione deve essere espressamente indicata nel contratto con clausola approvata specificamente dal cliente (art. 117, comma 5, del T.U.).

Nei contratti di durata, può essere convenuta la facoltà di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni qualora sussista un giustificato motivo nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 1341, secondo comma, del codice civile (art. 118, comma 1, del T.U.). Se alcuni degli elementi che concorrono a determinare il costo complessivo dell'operazione dipendono dalla quotazione di titoli o dall'andamento di valute ad una data futura ovvero non sono comunque individuati al momento della redazione del contratto, il

---

(1) Nella suddetta ipotesi e nel caso in cui il contratto non indichi il tasso di interesse ovvero ogni altro prezzo e condizione praticati (inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora), si applicano: *a)* il tasso nominale minimo e quello massimo dei buoni ordinari del tesoro annuali o di altri titoli similari eventualmente indicati dal Ministro dell'economia e delle finanze, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto, rispettivamente per le operazioni attive e per quelle passive; *b)* gli altri prezzi e condizioni pubblicizzati nel corso della durata del rapporto per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi; in mancanza di pubblicità nulla è dovuto.

contratto stesso deve indicare in ogni caso gli elementi per determinare le suddette componenti di costo. Se il contratto è stipulato in forma diversa da quella scritta, secondo quanto previsto dal paragrafo 2 della presente sezione, gli elementi di calcolo devono essere indicati, oltre che nei fogli informativi, anche nella comunicazione di conferma dell'operazione, ove prevista.

Nei rapporti con i clienti al dettaglio è opportuno che gli intermediari evitino forme complesse di remunerazione degli affidamenti o degli sconfinamenti, quali la commissione di massimo scoperto. In caso di utilizzo si richiama l'attenzione su quanto previsto nella sezione II, paragrafo 3, e nella sezione XI, paragrafo 2.

Con particolare riferimento ai tassi di interesse, ai sensi della delibera CICR del 9 febbraio 2000, i contratti indicano la periodicità di capitalizzazione e, nei casi in cui sia prevista una capitalizzazione infrannuale, il valore del tasso, rapportato su base annua, tenendo conto degli effetti della capitalizzazione. Per i contratti di finanziamento, nell'indicazione del tasso rapportato su base annua non si tiene conto degli eventuali interessi di mora applicati sulle rate di rimborso non pagate alla scadenza. Le clausole relative alla capitalizzazione degli interessi non hanno effetto se non sono specificamente approvate per iscritto.

In ogni caso, nelle operazioni in conto corrente è assicurata al cliente la stessa periodicità nel conteggio degli interessi sia debitori sia creditori.

Per la decorrenza delle valute e le modalità di calcolo degli interessi sui versamenti presso una banca, si applicano l'articolo 120 del T.U. e l'articolo 2, comma 1, del d.l. n. 78/2009.

I contratti relativi a operazioni di credito fondiario diverse da quelle disciplinate dall'articolo 7 del d.l. n. 7/2007 riportano, anche in allegato, uno o più esempi di applicazione della formula di calcolo del compenso onnicomprensivo da corrispondere in caso di estinzione anticipata, secondo le disposizioni dettate dal CICR con delibera del 9 febbraio 2000. I contratti prevedono, inoltre, che nessun altro onere può essere addebitato.

L'articolo 2, comma 5, del d.l. n. 185/2008 prevede che le banche e gli altri intermediari che offrono mutui a tasso variabile garantiti da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale debbano anche offrire mutui della specie indicizzati al tasso sulle operazioni di rifinanziamento principale della BCE, il cui tasso complessivo deve essere in linea con quello praticato per le altre forme di indicizzazione offerte (1).

---

(1) La Banca d'Italia, nell'esercizio delle proprie funzioni, ritiene che nei casi in cui il tasso di politica monetaria non rappresenti in modo significativo il costo della provvista bancaria, lo *spread* praticato possa tenere conto del costo della copertura del rischio di tasso. Pertanto, i tassi offerti sui mutui indicizzati ai tassi di rifinanziamento principale della BCE non debbono necessariamente coincidere con quelli relativi ai mutui indicizzati a tassi di mercato (es. Euribor); gli *spread* non devono discostarsi in maniera rilevante e non giustificata dal differente costo della copertura del rischio di tasso.

4. **Conto corrente semplice** (1)

Le banche possono offrire ai consumatori un "Conto corrente semplice", il cui contenuto tipico è determinato ai sensi del presente paragrafo, in applicazione dell'articolo 117, comma 8, del T.U. I contratti denominati "Conto corrente semplice" non conformi alle condizioni previste dal presente paragrafo sono nulli secondo quanto previsto dagli articoli 117, comma 8, e 127, comma 2, del T.U.

Il "Conto corrente semplice" è un contratto disegnato sulle esigenze di base dei consumatori e consente di usufruire, verso il pagamento di un canone annuo fisso, di un rapporto di conto corrente che prevede un numero determinato di operazioni di scritturazione contabile e di servizi. Il numero viene stabilito dalla Banca d'Italia sulla base di un accordo tra l'Associazione Bancaria Italiana e la maggioranza delle Associazioni facenti parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) ed è allegato alle presenti disposizioni.

Il canone annuo onnicomprensivo dovuto dal consumatore e il tasso di interesse creditore sono fissati liberamente dalla banca. Nessuna spesa, onere o commissione può essere addebitata dalla banca al cliente in relazione al conto, all'infuori del predetto canone e degli oneri fiscali previsti dalla legge. L'Indicatore Sintetico di Costo (ISC) del "Conto corrente semplice" è sempre pari al canone annuo di base.

L'informativa periodica avviene su base almeno trimestrale e i relativi costi sono inclusi nel canone annuo.

Nell'offrire il "Conto corrente semplice" le banche possono prevedere due distinte offerte a seconda che le operazioni siano eseguite allo sportello ovvero *online.*

Resta ferma l'applicazione anche al "Conto corrente semplice" di tutte le disposizioni di legge rilevanti in materia di operazioni e servizi bancari, nonché della disciplina di trasparenza di cui al presente provvedimento.

---

(1) Sulla presente sezione è stata acquisita l'intesa della Consob ai sensi dell'art. 117, comma 8 del T.U.

SEZIONE IV

COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

1. Premessa

La presente sezione riguarda le comunicazioni che gli intermediari sono tenuti a fornire durante i rapporti intrattenuti con i clienti.

Il responsabile per il corretto adempimento delle previsioni di questa sezione è la controparte contrattuale del cliente. Ne consegue che:

– in caso di cessione del contratto, il responsabile è il soggetto cessionario;

– in caso di cessione del credito, il responsabile continua a essere il cedente, titolare del contratto, salvo diversa pattuizione tra il cedente e il cessionario. In caso di operazioni di cartolarizzazione dei crediti disciplinate ai sensi della legge 30 aprile 1999, n. 130, il responsabile può essere in alternativa il soggetto individuato contrattualmente nell'ambito dell'operazione di cartolarizzazione. Al cliente va comunque comunicato il responsabile.

2. Variazioni contrattuali

Ai sensi dell'articolo 118 del T.U. l'intermediario comunica espressamente al cliente le variazioni unilaterali apportate alle condizioni contrattuali secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula: "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con preavviso minimo di trenta giorni, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente (1).

Secondo il Ministero dello sviluppo economico le "modifiche" disciplinate dall'articolo 118 del T.U., riguardando soltanto le fattispecie di variazioni previste dal contratto, non possono comportare l'introduzione di nuove clausole (2).

La modifica si intende approvata se il cliente non recede dal contratto entro sessanta giorni dalla ricezione della comunicazione. Il cliente ha diritto di recedere senza spese e di ottenere l'applicazione, in sede di liquidazione del rapporto, delle condizioni precedentemente praticate.

Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le suddette prescrizioni sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente (art. 118, comma 3, del T.U.).

---

(1) Non rilevano ai fini dell'articolo 118 del T.U. le modifiche conseguenti a variazioni di specifici parametri prescelti dalle parti e la cui determinazione è sottratta alla volontà delle medesime.

(2) Cfr. la nota del 21 febbraio 2007del Ministero dello sviluppo economico (consultabile in http://www.sviluppoeconomico.gov.it/pdf_upload/documenti/php9gUU4d.pdf).

3. Comunicazioni periodiche alla clientela

3.1 *Disposizioni di carattere generale*

Nei contratti di durata gli intermediari forniscono ai clienti, alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta all'anno, una comunicazione analitica che dia una completa e chiara informazione sullo svolgimento del rapporto e un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate (1).

In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente, le comunicazioni si intendono approvate trascorsi sessanta giorni dal ricevimento.

La comunicazione periodica è effettuata mediante invio o consegna di un rendiconto e del documento di sintesi delle principali condizioni economiche. Le parti possono convenire una diversa periodicità per l'invio o la consegna del rendiconto e del documento di sintesi (2).

Il rendiconto (estratto conto per i rapporti regolati in conto corrente) indica, anche mediante voci sintetiche di costo, tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, il saldo debitore o creditore e ogni altra informazione rilevante per la comprensione dell'andamento del rapporto.

Il documento di sintesi, datato e progressivamente numerato, aggiorna quello unito al contratto (cfr. sez. II, par. 7) e riporta le condizioni economiche in vigore, anche se non sono variate rispetto alla comunicazione precedente (3). In caso di variazione, le condizioni oggetto di modifica sono riportate con una specifica evidenza grafica (ad esempio, attraverso l'uso del grassetto). Il documento di sintesi inviato con il rendiconto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre riporta inoltre il numero complessivo delle variazioni intervenute nel corso dell'anno.

Le parti possono convenire che le comunicazioni periodiche siano omesse nei casi di rapporti che non registrano movimenti da oltre un anno e presentano un saldo creditore non superiore a euro 2.500.

Il contratto stabilisce le modalità di invio delle comunicazioni periodiche alla clientela e indica i costi connessi alle diverse tecniche utilizzate. I costi addebitati alla clientela quale corrispettivo delle comunicazioni periodiche non

---

(1) In relazione alle garanzie prestate e a quelle ricevute dall'intermediario, le comunicazioni periodiche contengono le informazioni rilevanti per lo svolgimento del rapporto di garanzia (ad esempio, l'ammontare dell'esposizione del debitore principale).

(2) Salvo quanto previsto dal paragrafo 3.2 per i conti correnti di clienti al dettaglio, se le parti hanno concordato l'invio o la consegna, su base inferiore all'anno, di documentazione idonea a soddisfare le esigenze informative proprie sia del rendiconto (estratto conto per i rapporti regolati in conto corrente) sia del documento di sintesi, non è necessario l'invio o la consegna di una comunicazione relativa all'intero anno.

(3) Qualora al contratto sia stato allegato il foglio informativo (cfr. sez. II, par. 7), la numerazione del documento di sintesi comincia a partire dalla prima comunicazione successiva alla stipula del contratto.

sono superiori alle spese sostenute per il loro invio. Le modalità a disposizione della clientela includono sempre la forma cartacea e quella elettronica; esse consistono, in ogni caso, in supporti durevoli.

Se il contratto prevede l'impiego dello strumento informatico, i termini per l'esercizio del diritto di recesso o per la contestazione dell'estratto conto decorrono dalla ricezione della comunicazione (1).

In ogni momento del rapporto il cliente ha il diritto di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata, salvo che ciò sia incompatibile con la natura dell'operazione o del servizio.

Le comunicazioni periodiche informano altresì il cliente dell'esistenza di procedure - richieste dalla legge o introdotte in via di autoregolamentazione - che favoriscono la "portabilità" dei rapporti presso altro intermediario e fanno rinvio alle Guide previste dalla sezione II, paragrafo 2, ove previste per lo specifico rapporto cui la comunicazione si riferisce.

3.2 *Comunicazioni periodiche inerenti a particolari tipologie di rapporti*

Per i rapporti regolati in conto corrente, l'estratto conto e il documento di sintesi sono inviati al cliente con periodicità annuale o, a sua scelta, con periodicità semestrale, trimestrale o mensile. Negli estratti conto sono indicate le modalità di calcolo degli interessi.

Il documento di sintesi relativo ai contratti di conto corrente conclusi con consumatori riporta inoltre l'ISC pubblicizzato sul foglio informativo dello stesso conto messo a disposizione della clientela alla data dell'invio del documento di sintesi (2), secondo lo schema indicato nell'Allegato 6.

Se il titolare di un conto corrente è un cliente al dettaglio, l'estratto conto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre riporta il riepilogo delle spese complessivamente sostenute nell'anno solare per la tenuta del conto corrente e per i servizi di gestione della liquidità e di pagamento (3); con separata evidenza sono riportati i costi sostenuti in relazione a eventuali affidamenti e sconfinamenti. In particolare, il riepilogo: riporta il numero delle operazioni effettuate, suddistinte per categoria; comprende l'ammontare complessivo delle spese addebitate e quello parziale relativo a ciascun servizio; richiama l'attenzione del consumatore sulla possibilità di confrontare il totale delle spese sostenute con l'ISC riportato nel documento di sintesi e invita il consumatore a verificare se vi sono servizi più adatti alle sue esigenze. A questi fini, le banche riportano in modo chiaro, alla fine del riepilogo, la frase seguente:

---

(1) Per ricezione si intende la possibilità per il cliente di accedere al contenuto della comunicazione.

(2) Se il prodotto non è più commercializzato, il documento di sintesi riporta l'ISC calcolato tenendo conto delle modifiche alle condizioni economiche intervenute nei confronti della generalità dei clienti (senza considerare quelle relative alle condizioni oggetto di negoziazione individuale o praticate in base a convenzioni).

(3) Sono riportate, in particolare, le spese relative ai seguenti servizi: conto corrente (versamenti, incassi, prelevamenti, scritture, comunicazioni, ecc.), carta di debito, carta di credito, bonifico, affidamento, assegno, domiciliazione utenze, e ogni altro servizio che è stato commercializzato unitamente al conto corrente, nonché le spese addebitate al cliente per l'invio della documentazione.

«Può confrontare il totale delle spese sostenute nell'anno con i costi orientativi per i clienti tipo riportati nel riquadro "Quanto costa il conto corrente" del documento di sintesi allegato.
Una differenza significativa può voler dire che questo conto forse oggi non è il più adatto alle sue esigenze; i motivi possono essere molti. In ogni caso, può andare in banca o su internet per verificare se ci sono offerte più convenienti per lei.»

Per i libretti di risparmio al portatore, le banche mettono a disposizione dei clienti l'estratto conto annuale e il documento di sintesi per trenta giorni a decorrere dal 1° gennaio di ciascun anno presso la succursale in cui è intrattenuto il rapporto.

Per i contratti di credito fondiario, le comunicazioni periodiche includono le modalità per l'estinzione anticipata e gli eventuali oneri connessi, riportati attraverso il compenso onnicomprensivo.

Per i contratti di deposito titoli a custodia e amministrazione, le parti possono convenire che la comunicazione sia omessa quando il valore nominale dei titoli non supera 10.000 euro e non si registrano movimenti da oltre un anno. Entro il medesimo limite di 10.000 euro, le parti possono convenire di omettere le comunicazioni periodiche, anche in presenza di movimenti, quando le informazioni richieste sono già contenute nelle comunicazioni riepilogative concernenti altri rapporti di durata (ad esempio, nell'estratto conto per l'accredito degli interessi).

4. Richiesta di documentazione su singole operazioni

Il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni.

Gli intermediari indicano al cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese (1).

---

(1) Resta fermo per il cliente il diritto di accesso ai dati personali previsto dall'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, secondo le modalità stabilite dal Garante (cfr. le "Linee guida per trattamenti dati relativi al rapporto banca-clientela" del 25 ottobre 2007).

SEZIONE V

TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA

1. Premessa

La presente sezione contiene disposizioni relative all'impiego di tecniche di comunicazione a distanza da parte degli intermediari o di altri soggetti da questi incaricati nei rapporti con la clientela. In particolare, le disposizioni riguardano:

- l'informativa precontrattuale;
- le comunicazioni non richieste;
- la stipula del contratto.

Gli obblighi previsti dalla presente sezione si aggiungono – ove non diversamente previsto – a quelli stabiliti dalle altre sezioni del presente provvedimento.

A fini di coordinamento, si richiamano altresì le disposizioni della sezione IV-*bis* del capo I del titolo III della parte III del Codice del Consumo in materia di commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori. Alle fattispecie previste dall'articolo 67-*bis* del Codice del Consumo si applicano, oltre alle disposizioni previste nel medesimo Codice, anche quelle contenute nella presente sezione, ove non sia diversamente disposto (cfr. artt. 67-*bis*, comma 3, e 67-*decies*, comma 1, del Codice del Consumo).

2. Informativa precontrattuale e comunicazioni non richieste

2.1 *Ambito di applicazione*

Si forniscono di seguito indicazioni sul campo di applicazione della disciplina sull'informativa precontrattuale e sulle comunicazioni non richieste contenute nei paragrafi 2.2 e 2.3, con riferimento specifico ai seguenti profili:

1. quando l'offerta tramite tecniche di comunicazione a distanza di servizi bancari e finanziari configura una attività svolta in Italia ai sensi dell'articolo 115 del T.U. (par. 2.1.1);
2. quando, accertato che l'attività è svolta in Italia, alla commercializzazione di servizi bancari e finanziari attraverso tecniche di comunicazione a distanza nei confronti dei consumatori si applica la disciplina italiana (par. 2.1.2);
3. quando, accertato che l'attività è svolta in Italia, alla commercializzazione di servizi bancari e finanziari attraverso tecniche di comunicazione a distanza nei confronti di soggetti diversi dai consumatori si applica la disciplina italiana (par. 2.1.3).

2.1.1 Attività svolta in Italia

Fermo restando quanto previsto ai sensi degli articoli 13 e seguenti del T.U. in materia di operatività in Italia di intermediari esteri, ai fini delle presenti disposizioni l'offerta tramite internet di servizi bancari e finanziari configura una attività svolta in Italia ai sensi dell'articolo 115 del T.U. quando ricorre una delle seguenti condizioni:

a) l'intermediario esercita effettivamente la propria attività sul territorio italiano, anche se la tecnologia di supporto del sito o il luogo dal quale il sito stesso è accessibile si trova in altro Stato;

b) l'offerta è rivolta a soggetti residenti o aventi sede in Italia, anche se l'intermediario esercita concretamente la propria attività in tutto o in parte al di fuori del territorio italiano.

   Per verificare se l'offerta è rivolta a soggetti residenti o aventi sede in Italia, la Banca d'Italia prende in considerazione i seguenti criteri:

   - il contenuto dell'offerta ovvero le circostanze ad essa connesse fanno presumere che l'attività abbia come destinatari anche non esclusivi soggetti residenti o aventi sede in Italia;
   - ricorre una delle seguenti circostanze: utilizzo della lingua italiana; riferimenti all'andamento di indicatori economici e finanziari o ad altre situazioni relative all'Italia; operatività in Italia degli intermediari attraverso i quali è possibile dare seguito all'offerta; diffusione di informazioni pubblicitarie in Italia; reperibilità del sito tramite motori di ricerca italiani o specializzati sull'Italia o che comunque consentano di effettuare ricerche mirate su siti che rivestano interesse per i residenti o aventi sede in Italia;
   - l'intermediario accetta ordini da parte di soggetti residenti o aventi sede in Italia o presta servizi nei confronti di tali soggetti o invia ai medesimi informazioni mediante posta elettronica o altro mezzo di comunicazione.

   L'offerta non si considera rivolta a soggetti residenti o aventi sede in Italia alla stregua di uno o più dei seguenti criteri:

   - nel sito è posto in evidenza che l'offerta è diretta soltanto a soggetti residenti o aventi sede in Stati diversi dall'Italia;
   - l'intermediario utilizza procedure informatiche idonee a rifiutare ogni adesione o richiesta proveniente da controparti residenti o aventi sede in Italia;
   - l'intermediario rifiuta effettivamente ogni adesione o richiesta proveniente da soggetti residenti o aventi sede in Italia.

L'offerta di servizi bancari e finanziari mediante posta, posta elettronica, telefonia vocale o altre tecniche di comunicazione a distanza che consentono

comunicazioni individuali configura un'attività svolta in Italia quando i destinatari sono residenti o hanno sede in Italia.

2.1.2 Rapporti tra intermediari e consumatori

Per l'attività svolta in Italia (in base alle previsioni di cui al precedente par. 2.1.1), l'informativa precontrattuale in relazione all'offerta a consumatori di servizi e operazioni bancari e finanziari attraverso tecniche di comunicazione a distanza è disciplinata dal paragrafo 2.2 della presente sezione nei seguenti casi:

1) quando la commercializzazione dell'operazione o del servizio rientra nel campo di applicazione della sezione IV-*bis* del capo I del titolo III della parte III del Codice del Consumo.

   Nell'esercizio delle proprie funzioni la Banca d'Italia considera che, ai sensi dell'articolo 67-*quater*, commi 3 e 4, del Codice del Consumo, tale condizione si verifichi nei seguenti casi:

   - quando l'intermediario ha sede in Italia o in altro Stato dell'Unione europea, se alternativamente:

     i) nell'offerta è prevista l'applicazione della legge italiana al contratto, se concluso, ovvero

     ii) ricorre uno dei casi in cui il consumatore residente in Italia non può essere privato, attraverso la scelta della legge applicabile al contratto, della protezione garantita dalle disposizioni imperative della legge italiana, ai sensi delle vigenti disposizioni di diritto internazionale privato (1);

   - quando l'intermediario ha sede in uno Stato non appartenente all'Unione europea.

2) quando non tutte le fasi della commercializzazione avvengono attraverso tecniche di comunicazione a distanza.

2.1.3 Rapporti tra intermediari e soggetti diversi dai consumatori

Il campo di applicazione della normativa italiana sull'informativa precontrattuale (e, quindi, del paragrafo 2.2 della presente sezione) relativa all'offerta di servizi e operazioni bancari e finanziari attraverso tecniche di comunicazione a distanza a soggetti diversi dai consumatori è disciplinato:

1) dall'articolo 115 del T.U. e dall'articolo 3, comma 1, del d.lgs. n. 70/2003 quando:

   i) l'intermediario ha sede in Italia o in uno Stato non appartenente all'Unione europea;

---

(1) Ai sensi dell'articolo 5 della Convenzione di Roma del 19 giugno 1980, ciò avviene se: i) la conclusione del contratto è stata preceduta in Italia da una proposta specifica o da una pubblicità e il consumatore ha compiuto nel territorio italiano gli atti necessari per la conclusione del contratto; ii) l'altra parte ha ricevuto l'ordine del consumatore in Italia.

ii) l'offerta avviene attraverso tecniche di comunicazione a distanza diverse da quella elettronica, se l'intermediario ha sede in uno Stato estero appartenente all'Unione europea.

In tali casi si applica la disciplina prevista ai sensi del titolo VI del T.U. e, quindi, il paragrafo 2.2 della presente sezione.

2) dall'articolo 3, comma 2, del d.lgs. n. 70/2003 quando l'intermediario ha sede in uno Stato estero appartenente all'Unione europea e l'offerta avviene attraverso forme elettroniche (ad esempio internet, email). In tali casi non si applica la disciplina italiana sull'informativa precontrattuale (e, quindi, il par. 2.2 della presente sezione) se l'intermediario rispetta la corrispondente normativa dello Stato membro nel quale ha sede.

2.2 *Informativa precontrattuale*

Gli intermediari e gli altri soggetti incaricati dell'offerta di operazioni e servizi bancari e finanziari che hanno un sito internet pubblicano sul sito il documento generale denominato "Principali diritti del cliente" (Allegato 2), le Guide (Allegato 3) e i fogli informativi relativi alle operazioni e ai servizi offerti.

Gli intermediari e gli altri soggetti incaricati dell'offerta di operazioni e servizi bancari e finanziari che si avvalgono di altre tecniche di comunicazione a distanza per rendere note le caratteristiche dei prodotti offerti mettono a disposizione il documento generale denominato "Principali diritti del cliente" (Allegato 2) e i fogli informativi relativi alle operazioni e ai servizi offerti mediante la medesima tecnica impiegata per la conclusione del contratto, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, disponibile e accessibile per il cliente in tempo utile prima che il medesimo sia vincolato dal contratto o dall'offerta; se per il servizio offerto è prevista una Guida ai sensi della sezione II, paragrafo 2, questa deve essere messa a disposizione in luogo del documento generale denominato "Principali diritti del cliente".

I fogli informativi e i documenti di sintesi sono redatti secondo quanto previsto nei paragrafi 3 e 7 della sezione II e sono integrati con l'indicazione dei costi e degli oneri specifici connessi con il mezzo di comunicazione utilizzato, dei recapiti che permettono di contattare rapidamente l'intermediario e di comunicare efficacemente con lo stesso, nonché, se ne ricorrono le condizioni, con le altre informazioni previste dagli articoli da 67-*quater* a 67-*octies* del Codice del Consumo (1).

In caso di comunicazioni ai consumatori mediante telefonia vocale, ai sensi dell'articolo 67-*novies* del Codice del Consumo, all'inizio della conversazione l'intermediario o il soggetto incaricato dell'offerta dichiara in maniera inequivoca

(1) In particolare, gli intermediari rendono nota l'esistenza o la mancanza del diritto del consumatore di recedere dal contratto nel termine di quattordici giorni, conformemente all'articolo 67-*duodecies* del Codice del Consumo. Se tale diritto esiste, forniscono istruzioni pratiche e informazioni circa le modalità d'esercizio, le conseguenze derivanti dal mancato esercizio e l'importo che il consumatore può essere tenuto a versare per la parte del servizio eventualmente prestata prima del recesso, ai sensi dell'articolo 67-*ter decies* del Codice del Consumo.

la propria identità e il fine commerciale della chiamata. Previo consenso del consumatore, gli devono essere fornite solo informazioni relative a:

- identità della persona in contatto telefonico e suo rapporto con l'intermediario;
- principali caratteristiche del servizio finanziario;
- costo totale del servizio ovvero base di calcolo dello stesso;
- esistenza o mancanza del diritto di recesso ai sensi degli articoli 67-*duodecies* e 67-*ter decies* del Codice del Consumo.

Al consumatore è altresì comunicato che ulteriori informazioni sono disponibili su richiesta e ne viene precisata la natura.

Quando si adoperano tecniche di comunicazione a distanza, il testo contrattuale è fornito al cliente in forma cartacea o su altro supporto durevole.

Gli obblighi previsti dalla sezione II, paragrafo 6, si intendono assolti con il rispetto di quanto previsto dall'articolo 67 *undecies*, comma 1, del Codice del Consumo .

Se il contratto è concluso su richiesta del cliente mediante una tecnica di comunicazione a distanza che non consente di trasmettere il documento generale denominato "Principali diritti del cliente" ovvero la Guida relativa allo specifico contratto concluso e il foglio informativo, l'intermediario mette a disposizione del cliente tali strumenti di pubblicità subito dopo la conclusione del contratto (1).

2.3 *Comunicazioni non richieste*

Secondo quanto previsto dall'articolo 67-*sexies decies* del Codice del Consumo, nella commercializzazione di servizi finanziari l'intermediario richiede il preventivo consenso del consumatore all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza quali sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, telefax o strumenti che consentono una comunicazione individuale (es. e-mail, posta, telefono). Tali misure non possono comportare costi per il consumatore.

La Banca d'Italia, nell'esercizio delle proprie funzioni, ritiene che:

- il consenso sia validamente prestato se manifestato dal consumatore liberamente, in modo esplicito e in forma differenziata a seconda delle diverse finalità e categorie di servizi offerti (2);
- l'intermediario possa non richiedere il preventivo consenso se il consumatore ha precedentemente fornito nella commercializzazione di un servizio analogo i propri recapiti di posta elettronica o di posta cartacea. In occasione dell'invio di ciascuna comunicazione, il consumatore è

---

(1) Tale previsione non si applica alle ipotesi di operazioni e servizi effettuati in esecuzione di previsioni contenute in contratti precedentemente stipulati.

(2) In analogia a quanto previsto dal Provvedimento del Garante per la Protezione dei dati personali del 29 maggio 2003.

comunque informato della possibilità di opporsi in ogni momento alla ricezione di ulteriori annunci, in modo agevole e gratuito; a tal fine, è fornito un indirizzo valido cui inviare la richiesta di cessazione di tali comunicazioni (1).

Restano ferme le disposizioni previste dal d.lgs. n. 70/2003, dal d.lgs. n. 196/2003 (c.d. Codice della Privacy) e dal titolo III della parte II del Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette.

3. Stipula del contratto

La stipula di contratti mediante tecniche di comunicazione a distanza è ammessa nel rispetto delle condizioni e dei requisiti previsti dal paragrafo 2 della sezione III.

Il consumatore ha diritto di richiedere, in qualsiasi momento del rapporto, copia cartacea del contratto nonché di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata, a meno che ciò sia incompatibile con il contratto concluso o con la natura del servizio prestato (cfr. l'art. 67-*undecies*, comma 3, del Codice del Consumo).

Il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva per servizi non richiesti e, in ogni caso, l'assenza di risposta non implica consenso del consumatore, secondo quanto previsto dall'articolo 67-*quinquies decies* del Codice del Consumo.

---

(1) Cfr. l'articolo 130 del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (c.d. Codice della Privacy) e il Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 12 giugno 2008.

SEZIONE VI

SERVIZI DI PAGAMENTO

Fino al recepimento della direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, ai servizi di pagamento disciplinati dalla medesima direttiva offerti dagli intermediari si applicano le sezioni V, X, XI e, inoltre, alternativamente:

- le sezioni da I a IV;
- le rilevanti disposizioni contenute nel titolo X, capitolo 1, delle Istruzioni di vigilanza per le banche, introdotto il 25 luglio 2003, nonché, per quanto concerne gli intermediari finanziari iscritti negli elenchi di cui agli articoli 106 e 107 del T.U. e gli Imel, nel provvedimento del Governatore del 25 luglio 2003.

Ai servizi di pagamento disciplinati dalla direttiva, se commercializzati unitamente al conto corrente, si applicano le sezioni da I a V, X e XI.

SEZIONE VII

CREDITO AI CONSUMATORI

Fino al recepimento della direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, relativa ai contratti di credito ai consumatori, ai contratti previsti dalla medesima direttiva e a quelli disciplinati dal titolo VI, capo II, del T.U. si applicano:

- le disposizioni contenute nelle sezioni da I a IV ovvero, in alternativa, le rilevanti disposizioni contenute nel titolo X, capitolo 1, delle Istruzioni di vigilanza per le banche, introdotto il 25 luglio 2003, nonché, per quanto concerne gli intermediari iscritti negli elenchi di cui agli articoli 106 e 107 del T.U., nel provvedimento del Governatore del 25 luglio 2003;
- le sezioni V, X e XI, in quanto compatibili;
- limitatamente ai contratti che ricadono nel campo di applicazione del titolo VI, capo II, del T.U., il d.m. 8 luglio 1992, e successive modificazioni.

Ai contratti di apertura di credito commercializzati unitamente a un conto corrente si applicano in ogni caso il presente provvedimento nonché il d.m. 8 luglio 1992, e successive modificazioni.

SEZIONE VIII

MEDIATORI CREDITIZI

Ai mediatori creditizi continua ad applicarsi il provvedimento UIC del 29 aprile 2005, recante “Istruzioni per i mediatori creditizi”.

SEZIONE IX

CAMBIAVALUTE

1. Premessa

Le disposizioni contenute nella presente sezione si applicano ai soggetti che esercitano professionalmente l'attività di cambiavalute, consistente nella negoziazione a pronti di mezzi di pagamento in valuta, iscritti, ai sensi dell'articolo 155, comma 5, del T.U., nell'apposita sezione dell'elenco previsto dall'articolo 106, comma 1, del T.U.

2. Strumenti di pubblicità

2.1 *Documento contenente i principali diritti del cliente*

I cambiavalute espongono nei locali aperti al pubblico e mettono a disposizione dei clienti, mediante copia asportabile, un documento denominato "Principali diritti del cliente", redatto in modo da facilitarne la consultazione e la comprensione e contenente l'indicazione dei diritti e degli strumenti di tutela previsti dal titolo VI del T.U. in relazione all'attività esercitata (ad esempio disponibilità dei fogli informativi, consegna della "distinta di negoziazione", procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie a disposizione del cliente e modalità per accedervi).

È opportuno che il documento sia integrato con l'indicazione di altri strumenti di tutela previsti dall'ordinamento in relazione all'attività esercitata e alle modalità di contatto con la clientela.

2.2 *Fogli informativi e cartello dei cambi*

I cambiavalute mettono a disposizione dei clienti un foglio informativo, contenente informazioni sul cambiavalute, sulle condizioni economiche e sulle principali caratteristiche delle operazioni di acquisto e vendita di valuta estera nelle sue diverse forme, ivi compreso il rilascio, il pagamento o la negoziazione di assegni turistici in divisa estera (*travellers cheques*). È assicurata piena coerenza tra le informazioni riportate nei fogli informativi e le condizioni effettivamente praticate alla clientela.

I fogli informativi sono asportabili e messi a disposizione dei clienti (anche su loro richiesta) nei locali aperti al pubblico; a tal fine, i cambiavalute possono avvalersi di apparecchiature tecnologiche.

I fogli informativi contengono:

- informazioni sul cambiavalute (denominazione; numero di iscrizione all'albo; indirizzo della sede legale; numero di telefono e fax; ove esistenti, sito internet e/o indirizzo di posta elettronica), sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione;
- un elenco completo delle diverse causali di costo (ad esempio tassi di cambio; commissioni e spese; prezzo complessivo; differenziali rispetto ai tassi di riferimento ufficiali);
- le clausole contrattuali concernenti il diritto di recesso e l'indicazione dei mezzi di tutela stragiudiziale di cui può avvalersi la clientela.

Se un'operazione comporta più voci di costo a carico del cliente, le condizioni economiche a essa relative sono presentate in maniera tale che il costo complessivo risulti facilmente comprensibile.

Il cambiavalute conserva copia dei fogli informativi per cinque anni, anche avvalendosi di tecniche che consentono la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

I fogli informativi sono datati e costantemente aggiornati e rinviano a un "cartello dei cambi" per i tassi di cambio e le condizioni economiche praticate. Su richiesta del cliente, le informazioni riportate sul cartello sono rese disponibili su supporto cartaceo.

I cartelli dei cambi, esposti nei locali aperti al pubblico, sono datati e costantemente aggiornati con le modifiche apportate ai tassi di cambio, alle condizioni economiche ed alle spese praticate. Indicano in modo distinto, anche con caratteri mobili o di tipo elettronico:

- i tassi di cambio praticati;
- le eventuali commissioni, spese o altre voci di costo comunque denominate;
- il prezzo complessivo pagato dal cliente;
- i differenziali (in forma fissa o percentuale) rispetto a un tasso di cambio di riferimento ufficiale.

Il cartello riporta anche la denominazione del cambiavalute, la data dell'ultimo aggiornamento e un avvertimento al cliente circa la necessità di consultare i fogli informativi per conoscere le altre condizioni economiche dell'operazione.

Il cartello dei cambi è collocato in modo tale da facilitare la consultazione da parte del pubblico; la veste grafica ed i caratteri utilizzati lo rendono di facile identificazione e lettura.

Copia dei cartelli è conservata per cinque anni agli atti presso la sede legale e le filiali dei cambiavalute, anche mediante procedure informatiche.

Le informazioni pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico a norma dell'articolo 1336 del codice civile.

Gli obblighi di pubblicità relativi alle informazioni indicate nel presente paragrafo non possono essere assolti mediante rinvio agli usi.

3. Annunci pubblicitari

Gli annunci pubblicitari devono essere chiaramente riconoscibili come tali. In particolare, essi specificano:

- la propria natura di messaggio pubblicitario con finalità promozionale;
- la necessità di fare riferimento, per le condizioni contrattuali, ai fogli informativi, indicando le modalità in cui questi ultimi sono messi a disposizione dei clienti.

Resta fermo quanto previsto dal d.lgs n. 70/2003, dal d.lgs. n. 196/2003 (c.d. Codice della Privacy) e dal Codice del Consumo.

4. Contratti

I contratti sono redatti in forma scritta quando il valore complessivo della transazione eccede 5.000 euro. In tal caso, un esemplare del contratto è consegnato al cliente.

Il documento informatico soddisfa i requisiti della forma scritta nei casi previsti dalla legge.

Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo; la nullità può essere fatta valere solo dal cliente.

La forma scritta non è obbligatoria per le operazioni e i servizi effettuati in esecuzione di previsioni contenute in contratti redatti per iscritto.

In ogni caso, i cambiavalute mantengono evidenza dell'operazione compiuta, redigono in forma scritta una "distinta di negoziazione" e ne consegnano un esemplare al cliente. La distinta indica: la quantità di valuta negoziata; il tasso di cambio praticato; le commissioni, le spese e ogni altra voce di costo applicate; il prezzo complessivo pagato.

5. Richiesta di documentazione su singole operazioni

Il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni per le quali è previsto un obbligo di registrazione con

l'indicazione nominativa del cliente (1). I cambiavalute indicano al cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese (2).

6. Offerta fuori sede e tecniche di comunicazione a distanza

Ai cambiavalute si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni del paragrafo 4 della sezione II, relative all'offerta fuori sede, e le disposizioni della sezione V, relative alle tecniche di comunicazione a distanza.

---

(1) Ai sensi del provvedimento dell'Ufficio Italiano Cambi del 21 dicembre 2001, tali sono le operazioni che superano la soglia di euro 1549,37.

(2) Resta fermo per il cliente il diritto di accesso ai dati personali previsto dall'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, secondo le modalità stabilite dal Garante (cfr. le "Linee guida per trattamenti dati relativi al rapporto banca-clientela" del 25 ottobre 2007).

SEZIONE X

CONTROLLI

Ai sensi dell'articolo 128 del T.U., la Banca d'Italia, al fine di verificare il rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali, può acquisire informazioni, atti e documenti ed eseguire ispezioni presso le banche e gli intermediari finanziari iscritti negli elenchi previsti dagli articoli 106 e 107 del T.U.

I medesimi controlli sono esercitati nei confronti dei mediatori creditizi (art. 16 della l. n. 108/1996) e Poste Italiane S.p.A. per l'attività di bancoposta (D.P.R. n. 144/2001).

La Banca d'Italia può chiedere la collaborazione di:

- Corpo della guardia di finanza (art. 22 della l. n. 262/2005, e successive modificazioni);
- altre Autorità, per i controlli sugli intermediari iscritti nel solo elenco generale di cui all'articolo 106 del T.U. e sui cambiavalute (art. 128, comma 2, T.U.).

Al fine di consentire il controllo sulle disposizioni relative all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, gli intermediari comunicano alla Banca d'Italia l'indirizzo dei siti internet eventualmente utilizzati ai sensi della sezione V.

Nel caso di inosservanza degli obblighi di pubblicità, sono applicate sanzioni amministrative pecuniarie ai sensi dell'articolo 144 del T.U.; in tali ipotesi, trovano applicazione le procedure previste ai sensi dell'articolo 145 del T.U., delle disposizioni di cui al titolo VIII, capitolo 1, delle Istruzioni di vigilanza per le banche, del provvedimento della Banca d'Italia del 3 settembre 2003 (1) e del provvedimento della Banca d'Italia del 27 aprile 2006 (2).

In caso di ripetute violazioni delle disposizioni concernenti gli obblighi di pubblicità, può essere disposta, ai sensi dell'articolo 128, comma 5, del T.U., la sospensione dell'attività, anche di singole sedi secondarie, per un periodo non superiore a trenta giorni.

Ai sensi dell'art. 67-*septies decies* del Codice del Consumo, la Banca d'Italia, nell'ambito delle proprie competenze, accerta le violazioni delle disposizioni contenute nella parte III, titolo III, capo I, sezione IV-*bis* del medesimo Codice in materia di commercializzazione a distanza ai consumatori di servizi finanziari disciplinati dal presente provvedimento e irroga le relative sanzioni, applicando le procedure sopra menzionate.

La Banca d'Italia, nell'esercizio dei propri poteri, può ordinare ai soggetti vigilati la cessazione o vietare l'inizio di pratiche non conformi alle disposizioni

---

(1) Pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 220 del 22.9.2003 – Serie generale.

(2) Pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 108 dell'11.5.2006 e n. 140 del 19.6.2006 – Serie generale.

sulla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori (art. 67-*novies decies* del Codice del Consumo).

Ai sensi degli articoli 14, 15 e 16 del decreto legislativo n. 70/2003, la Banca d'Italia può esigere, anche in via d'urgenza, che i fornitori di servizi della società dell'informazione ("*mere conduit*", "*caching*" e "*hosting*") impediscano o pongano fine alle violazioni commesse dagli intermediari e dai mediatori creditizi attraverso strumenti telematici.

SEZIONE XI

REQUISITI ORGANIZZATIVI

1. Premessa

Il puntuale rispetto della disciplina sulla trasparenza delle condizioni contrattuali contenuta nel presente provvedimento, così come un efficace presidio dei rischi di natura legale e reputazionale connessi ai rapporti con la clientela, richiedono che gli intermediari pongano in essere accorgimenti di carattere organizzativo idonei ad assicurare che in ogni fase dell'attività di intermediazione sia prestata costante e specifica attenzione a tali profili.

La presente sezione disciplina le procedure e le iniziative organizzative che gli intermediari debbono porre in essere in relazione all'attività avente a oggetto le operazioni e i servizi disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U. (1); il paragrafo 2 si applica solo quando tale attività sia svolta nei confronti della clientela al dettaglio. Le disposizioni sono complementari alle discipline concernenti la funzione di conformità nonché l'organizzazione e i controlli interni (2).

Il paragrafo 2 della presente sezione si applica alle banche autorizzate in Italia, alle succursali italiane di banche comunitarie, agli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale previsto dall'articolo 107 del T.U. (ivi inclusi i confidi iscritti in tale elenco), a Poste Italiane S.p.A. per le attività di bancoposta, agli Imel italiani e alle succursali italiane di Imel comunitari; il paragrafo 3 si applica a tutti gli intermediari destinatari della disciplina.

Restano fermi gli obblighi relativi alla gestione dei reclami previsti dalla sezione VI, paragrafo 1, del provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 recante "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari".

L'inosservanza delle disposizioni della presente sezione comporta l'applicazione delle sanzioni previste dall'articolo 144, comma 1, del T.U., secondo le procedure di cui all'articolo 145 del medesimo T.U.

Le funzioni di controllo interno dei gruppi bancari italiani, delle banche autorizzate in Italia, degli intermediari iscritti nell'elenco dell'art. 107 del T.U. e degli Imel italiani considerano il rispetto delle procedure previste dalla presente sezione nell'ambito delle valutazioni sul presidio dei rischi operativi e reputazionali richieste dalla disciplina prudenziale di vigilanza.

---

(1) Cfr. le deliberazioni del CICR del 2 agosto 1996, e successive modificazioni, e del 25 luglio 2000 in materia di organizzazione amministrativa e contabile e controlli interni, rispettivamente, delle banche e dei gruppi bancari e degli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale previsto dall'articolo 107 del T.U., le quali prevedono che la Banca d'Italia può stabilire requisiti organizzativi minimi volti a salvaguardare la correttezza e la trasparenza dei rapporti con la clientela.

(2) Cfr. provvedimento della Banca d'Italia del 10 luglio 2007, Istruzioni di vigilanza per le banche e per gli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale e, per quanto riguarda la prestazione dei servizi di investimento, T.U.F. e regolamento congiunto della Banca d'Italia e della Consob del 29 ottobre 2007.

La Banca d'Italia prende in considerazione il rispetto delle procedure previste ai sensi della presente sezione anche ai fini dei controlli sull'adeguatezza patrimoniale a fronte dei rischi legali e di reputazione.

2. Procedure interne

Gli intermediari adottano procedure interne volte ad assicurare:

— una valutazione - anche con il coinvolgimento delle funzioni di controllo e, nelle realtà più complesse, la costituzione di comitati interfunzionali - della struttura dei prodotti offerti con riferimento a:

   i) la comprensibilità, da parte della clientela, della loro struttura, delle loro caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi ai medesimi;

   ii) la previsione, nei contratti destinati alla clientela al dettaglio, di forme complesse di remunerazione degli affidamenti o degli sconfinamenti, quali la commissione di massimo scoperto o altre che prevedono una pluralità di voci di costo. Se gli intermediari includono comunque queste previsioni nei contratti, essi:

      - adottano specifiche procedure volte a prestare assistenza al cliente, al fine di agevolarlo nel comprendere l'effettiva portata della previsione prima della stipula del contratto o in tempo utile per l'esercizio del diritto di recesso;

      - pubblicano sul sito internet un algoritmo che consente al cliente un agevole calcolo dei costi complessivi dell'utilizzo delle somme secondo le proprie esigenze e ne segnalano l'esistenza al cliente nell'ambito delle procedure di cui al punto precedente;

      - offrono al cliente, qualora il contratto preveda l'applicazione della commissione di massimo scoperto, la possibilità di scegliere un altro contratto che – per lo stesso servizio – prevede altre forme di remunerazione, quali la commissione per la messa a disposizione di fondi.

   iii) la loro conformità a prescrizioni imperative di legge;

— la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti. In tale ambito, le procedure includono almeno accorgimenti atti a far sì che:

   i) la documentazione informativa sia completa, chiara, accessibile da parte della clientela, utilizzata attivamente da parte degli addetti alla rete di vendita e adeguatamente pubblicizzata sul sito internet;

ii) il cliente non sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadatti rispetto alle proprie esigenze finanziarie (1). Gli intermediari valutano l'introduzione di strumenti, anche informatici, che consentano di verificare la coerenza tra il profilo del cliente e i prodotti allo stesso offerti;

iii) gli addetti alla rete di vendita: abbiano un'adeguata e aggiornata conoscenza delle regole previste dal presente provvedimento e delle procedure adottate in base alla presente sezione; siano in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti, sulla base della documentazione informativa prevista dalle presenti disposizioni e, se necessario, di ulteriori documenti; accertino che i clienti, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa;

— che la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela ogni qualvolta la normativa vigente richieda che essi non possano superare le spese sostenute sia attestata per iscritto e formalmente approvata;

— il rispetto puntuale delle iniziative di autoregolamentazione cui hanno aderito;

— la possibilità per il cliente di ottenere in qualsiasi momento e in tempi ragionevoli il testo aggiornato del contratto, a sua scelta in formato elettronico o cartaceo, qualora siano state apportate modifiche unilaterali;

— la tempestiva restituzione delle spese indebitamente addebitate al cliente;

— standard di trasparenza e correttezza adeguati anche quando, in una o più fasi della commercializzazione, intervengono soggetti terzi estranei alla loro organizzazione.

Le procedure previste dal presente paragrafo sono:

— informate a principi di proporzionalità, avendo riguardo alla complessità dei prodotti, alle tecniche di commercializzazione impiegate, alle diverse tipologie di clienti;

— adeguatamente formalizzate;

— periodicamente valutate per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate. A tal fine è previsto un coinvolgimento della funzione di conformità o, in sua assenza, dell'*internal audit*, che svolgono gli opportuni accertamenti e riferiscono agli organi aziendali con periodicità almeno annuale e, comunque, ogni qual volta siano state accertate gravi carenze (1).

---

(1) La previsione non richiede agli intermediari di assicurare assistenza al cliente fino al punto di individuare, in ogni caso, l'offerta più adeguata, bensì di adottare procedure organizzative che evitino modalità di commercializzazione oggettivamente idonee a indurre il cliente a selezionare prodotti manifestamente non adatti.

Gli intermediari adottano forme di remunerazione e valutazione degli addetti alla propria rete di vendita che non costituiscano un incentivo a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti.

3. Reclami

Gli intermediari adottano procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano ai clienti risposte sollecite ed esaustive. Le procedure prevedono:

— l'individuazione di un responsabile e/o di un ufficio, indipendenti rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi;

— le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte degli intermediari, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria e la posta elettronica;

— la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata);

— la formazione del personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, adeguata in relazione ai rispettivi compiti;

— la modalità di trattazione dei reclami;

— i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo;

— la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato;

— la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, o - in mancanza - in altra forma adeguata, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Le risposte contengono almeno:

— se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;

— se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

La funzione di conformità o, in sua assenza, dell'*internal audit*, riferiscono agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate (1).

Gli intermediari comunicano alla Banca d'Italia (Servizio Rapporti Esterni e Affari generali – Divisione Rapporti tra intermediari e clienti) l'indirizzo della struttura deputata alla gestione dei reclami, indicando un riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica, nonché il nominativo del responsabile.

Roma, 29 luglio 2009

Il direttore generale: SACCOMANNI

(1) Nelle succursali italiane di banche comunitarie è individuato un soggetto responsabile che riferisce al legale rappresentante.

Allegato 1

GUIDA ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI DI TRASPARENZA

I criteri di impaginazione e le scelte tipografiche assicurano elevati livelli di leggibilità.

- Impiegare i diversi stili del carattere (grassetto, corsivo, sottolineato, maiuscolo, maiuscoletto) per dare evidenza alle informazioni e segnalarne le priorità per il cliente. Adottare gli stili con coerenza in tutti i documenti rivolti al pubblico.

- Evidenziare parole e frasi all'interno del testo con precisione ma con parsimonia, per non disorientare il lettore con un eccesso di segnali testuali. Scegliere parole significative, che danno indicazioni chiare sul contenuto.

> ESEMPIO
>
> *non*
>
> "Il cliente ha diritto ad **avere a disposizione** e portare con sé il Foglio Informativo."
>
> *ma*
>
> "Il cliente ha diritto ad avere e portare con sé il **Foglio Informativo**."

- Evitare le soluzioni che compromettono la leggibilità del documento, quali l'adozione del maiuscolo e del sottolineato per intere frasi e per interi blocchi di testo su più righe.

> ESEMPIO
>
> *non*
>
> "IN PARTICOLARE, PER I CONTRATTI DI CREDITO AL CONSUMO, IL CLIENTE HA I SEGUENTI DIRITTI…"
>
> *ma*
>
> "In particolare, per i **contratti di credito al consumo**, il cliente ha i seguenti diritti…"

- Non scrivere le informazioni importanti in corpo troppo piccolo.

- Dove è opportuno, preferire alla forma discorsiva elenchi puntati e tabelle, che agevolano il confronto tra le informazioni.

- Evitare i lunghi blocchi di testo e ricorrere il più possibile alla scansione del testo in capoversi, con un doppio spazio tra l'uno e l'altro.

La struttura dei documenti presenta le informazioni in un ordine logico e di priorità che asseconda le necessità informative del cliente e facilita la comprensione e il confronto delle caratteristiche dei prodotti.

- Scandire e organizzare i contenuti su più livelli di lettura: titoli, indici e sintesi iniziali, sottotitoli di sezione o di paragrafo, evidenziazione di parole e concetti chiave, glossari, legende.

- Elaborare titoli e sottotitoli precisi, che informano sul contenuto del testo che segue.

> ESEMPI
>
> *non* "Avviso al pubblico" *ma* "Principali diritti del cliente"
>
> *non* "Premessa" *ma* "Che cos'è un contro corrente?"
>
> *non* "Comunicazioni" *ma* "Come comunicare con la banca"

- La struttura dei documenti segue un ordine dal generale al particolare e le informazioni che riguardano lo stesso tema/contenuto sono presentate insieme.

Semplicità sintattica e chiarezza lessicale sono calibrate sul livello di alfabetizzazione finanziaria delle differenti fasce di clientela, anche in relazione al prodotto proposto.

- Scrivere frasi semplici e brevi, con una sola informazione principale, pochi incisi e subordinate.

> ESEMPIO
>
> *non*
>
> "Il Cliente, seguendo le procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie quali indicate nel documento "Principali diritti del cliente", può avanzare reclamo al competente ufficio della Banca XXX e, ove sia rimasto insoddisfatto dalla risposta avuta, può, qualora la controversia non superi un valore di Euro 100.000,00, presentare ricorso a…., Via … 00100 Roma."
>
> *ma*

"Il Cliente può presentare un reclamo all'Ufficio Reclami della Banca XXX. Se non è soddisfatto della risposta e se la controversia non supera un valore di Euro 100.000,00, può presentare ricorso a … (Via …, 00100 Roma). Maggiori indicazioni sono nel documento "Principali diritti del cliente", affisso in tutte le filiali e scaricabile dal sito internet della banca."

- Preferire la forma attiva a quella passiva.

ESEMPIO

non

"L'invio degli estratti conto, ad ogni chiusura periodica prevista contrattualmente, sarà effettuato dalla banca entro il termine di giorni 30 dalla data di chiusura."

ma

"La banca invia gli estratti conto entro 30 giorni da ogni data di chiusura prevista dal contratto."

- Esprimere il soggetto.

ESEMPIO

non

"In mancanza di opposizione scritta, gli estratti conto si intendono approvati trascorsi 60 dal ricevimento."

ma

"Se il cliente non presenta una contestazione scritta, gli estratti conto si intendono approvati dopo 60 giorni dal ricevimento."

- Preferire il modo indicativo rispetto al congiuntivo.

ESEMPI

non

"Qualora la banca si avvalga della compensazione di legge, essa non è tenuta a…."

ma

"Se si avvale della compensazione di legge, la banca non è tenuta a…".
non

"Il costo del prodotto potrà risultare più elevato del canone, qualora il numero di operazioni sia superiore a quello convenuto o qualora si eseguano operazioni per le quali è prevista una specifica commissione."

ma

"Il costo del prodotto potrà risultare più elevato del canone, se il numero di operazioni è superiore a quello convenuto o se si eseguono operazioni che prevedono una specifica commissione."

- Riportare i riferimenti normativi alla fine della frase, tra parentesi.

ESEMPIO

non

"Il cliente ha facoltà di revocare, ai sensi dell'art. 1373 cod. civ., l'incarico conferito alla banca finché l'incarico stesso non abbia avuto un principio di esecuzione."

ma

"Il cliente può revocare l'incarico conferito alla banca finché l'incarico stesso non abbia avuto un principio di esecuzione (art. 1373 cod. civ)."

- Dove è possibile, preferire parole ed espressioni d'uso comune.

ESEMPI

"Firmare" *invece* di "sottoscrivere".

"Portare con sé" *invece* di "asportare".

"Questo documento" *invece* di "il presente documento".

"Potere" *invece* di "avere la facoltà di".

"In anticipo" o "prima della scadenza" *invece* di "in via anticipata".

- Dove possibile, preferire preposizioni, congiunzioni, espressioni brevi e semplici formate da una o due parole.

ESEMPI

non "finalizzato a", "volto a", "mirato a", "con l'obiettivo di" *ma* "per"

non "fatta eccezione per" *ma* "tranne"

non "nel caso in cui", "sempreché", "a condizione che" *ma* "se"

- Preferire il verbo al sostantivo che ne deriva.

ESEMPI

non "Prima della sottoscrizione" *ma* "prima di sottoscrivere/firmare"

non "Per l'attivazione del conto è necessario…" *ma* "Per attivare il conto è necessario…"

- Preferire i verbi semplici alle locuzioni verbali.

ESEMPI

"firmare" *invece* di "apporre la firma"

"pagare" *invece* di "provvedere al pagamento"

- Evitare il gerundio, soprattutto all'inizio di una frase.

ESEMPIO

non

Essendo il finanziamento a tasso fisso, esiste un generico rischio di tasso di interesse, derivante dall'impossibilità di beneficiare delle eventuali fluttuazioni dei tassi al ribasso.

ma

Poiché il finanziamento è a tasso fisso e non si può beneficiare delle eventuali fluttuazioni dei tassi al ribasso, esiste un generico rischio di tasso di interesse.

- Evitare di usare parole come *detto*, *predetto*, *suddetto*, *tale*, *esso*, *quello*, per riprendere o richiamare elementi precedenti. Spesso è preferibile ripetere la stessa parola.

- Spiegare i termini tecnici più importanti e ricorrenti, con un linguaggio preciso ma semplice, in un glossario o in una legenda. Sciogliere le sigle e le abbreviazioni non immediate, almeno la prima volta che appaiono nel documento.

Sintonia tra presentazione delle informazioni e canale comunicativo, che tenga conto di criticità e vantaggi dei diversi canali.

- Nelle comunicazioni e negli avvisi affissi alle pareti:
    - i titoli devono essere precisi e fare chiaro riferimento al tema della comunicazione
    - il corpo dei caratteri deve essere di grandezza tale che il testo si legga agevolmente anche a una distanza di 20-30 cm.

- Nei siti web:
    - costruire i testi in modo che le informazioni più importanti siano sempre nella prima parte della schermata
    - per non appesantire di testo le singole pagine, scaglionare le informazioni su uno stesso tema, servizio o prodotto anche su due o tre pagine (non in maniera sequenziale, bensì in pagine autonome, ognuna con il suo titolo), ma orientando l'utente attraverso un menu di navigazione chiaro, immediatamente visibile
    - aggregare informazioni e pagine su uno stesso tema, servizio o prodotto attraverso i link, per dare all'utente una facile e completa visione di insieme
    - prevedere all'interno delle pagine anche colonnine laterali di servizio con approfondimenti, spiegazioni di termini difficili, link a guide e fogli informativi
    - utilizzare i link per dare all'utente l'opportunità di approfondire determinati temi su altri siti (massimo cinque)
    - considerare le raccomandazioni per l'accessibilità dei siti per le categorie deboli e svantaggiate; anche se sono obbligatorie solo per i siti delle pubbliche amministrazioni, offrono indicazioni utili per migliorare usabilità e accessibilità di tutti i siti che offrono informazioni e servizi al pubblico (per approfondire: www.pubbliaccesso.gov.it).

PER SAPERNE DI PIÙ

Per ulteriori indicazioni, esempi e approfondimenti sulla semplificazione e la chiarezza delle comunicazioni per il pubblico, consultare:

Il progetto per la semplificazione del linguaggio amministrativo, a cura di Alfredo Fioritto.

I Quaderni dell'Innovazione, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato 2002.

Disponibile su internet all'indirizzo:

www.cantieripa.it/allegati/quaderno_innovazione_4.pdf

Allegato 2

PROTOTIPI DI DOCUMENTO
CON I PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

A) Offerta presso lo sportello e fuori sede

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per

conto corrente
depositi
finanziamenti
leasing
credito al consumo (fino a 30.987,42 euro)
altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di firmare il contratto.

Il consumatore che desidera aprire un **conto corrente** od ottenere un **mutuo** può richiedere e avere [riceverà] (*) gratuitamente le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano. [Le Guide possono anche essere scaricate dal sito …].

Chi desidera acquistare **titoli di Stato** nella fase del collocamento può consultare l'apposito avviso affisso in filiale.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé [ricevere] (**) una **copia di questo documento.**

- Avere a disposizione e portare con sé [ricevere] (**) il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.

- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé una **copia completa del contratto** e/o il **documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese all'intermediario. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo. Inoltre, è sempre possibile ottenere gratuitamente copia del contratto di mutuo dopo che è stato fissato l'appuntamento per la stipula presso il notaio.

- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento ed esempi di un **ISC** (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente.

- Essere informato su come **recedere senza spese entro 10 giorni dalla conclusione del contratto** (***).

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.

- Stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge.

- Ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del documento di sintesi**, da conservare.

- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.

- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi.

- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni.

- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

- Nei contratti di conto corrente, avere la stessa periodicità nella **capitalizzazione degli interessi** debitori e creditori.

- Nei contratti di finanziamento, **trasferire il contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

- Nei contratti di credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze prestabilite anche nel caso di **mancato pagamento di una rata**, purché questa non superi l'ottava parte dell'importo originario complessivo.

- Nei contratti di mutuo con ipoteca, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze prestabilite anche nel caso di **ritardo nel pagamento di una rata**, purché ciò non avvenga per più di sette volte.

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti di durata** quali conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di debito, carta di credito, cassetta di sicurezza.

- Nei contratti di **credito al consumo**, estinguere in anticipo il rapporto contrattuale senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento, e una somma non superiore all'1% del capitale residuo se prevista dal contratto.

- Nei contratti di **mutuo** per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili destinati all'abitazione o allo svolgimento di attività economica o professionale, estinguere in anticipo, in tutto o in parte, il contratto senza compensi, oneri e penali. Per alcuni di questi mutui stipulati prima del 3 aprile 2007 che prevedono una penale, questa potrebbe essere ridotta (per informazioni, www.abi.it - sezione mutui). Per gli altri mutui, quando c'è un'ipoteca, il cliente può estinguere in anticipo in tutto o in parte il rapporto pagando solo un unico compenso stabilito dal contratto nel rispetto dei criteri previsti dalla legge.

- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo.

- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica [*indirizzo geografico e indirizzo di posta elettronica dell'ufficio reclami*]. L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.
Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF).* Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito *www.arbitrobancariofinanziario.it.*, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario
- *[altre forme di tutela cui aderisce l'intermediario]*.

Note di redazione

(*) Sostituire "può richiedere e avere" con "riceverà" per le offerte fuori sede.

(**) Sostituire "avere a disposizione e portare con sé" con "ricevere" per le offerte fuori sede.

(***) Inserire questo punto qualora ricorra uno dei casi in cui tale diritto è previsto ai sensi degli articoli 45 e seguenti del Codice del consumo per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

B) Offerta attraverso tecniche di comunicazione a distanza (se è prevista la conclusione del contratto attraverso una delle medesime tecniche)

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

per

conto corrente
depositi
finanziamenti
leasing
credito al consumo (fino a 30.987,42 euro)
altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di concludere il contratto.

Il consumatore che desidera aprire un **conto corrente** od ottenere un **mutuo** deve ricevere/poter scaricare gratuitamente [dal sito www. …] le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Ricevere/poter scaricare una **copia di questo documento.**
- Ricevere/poter scaricare il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere gratuitamente una **copia completa del contratto** e/o il **documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese all'intermediario. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo. Inoltre, è sempre possibile ottenere gratuitamente copia del contratto di mutuo dopo che è stato fissato l'appuntamento per la stipula presso il notaio.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento ed esempi di un **ISC** (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente.
- Essere informato sull'esistenza e le modalità del **diritto di recesso**, inclusa la lettera raccomandata A/R, se il cliente è un consumatore.

AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto.

- Ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del documento di sintesi**, da conservare. Se il contratto è concluso su internet, ottenere una ricevuta dell'ordine.

- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.

- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni successive.

SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- Se il cliente è un consumatore, **recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni** dalla conclusione del contratto. Se riceve copia del contratto e del foglio informativo solo dopo la conclusione, i 14 giorni decorrono dal momento del ricevimento.
  Il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati.
  Il cliente che prima del recesso ha usufruito di servizi previsti dal contratto è tenuto a pagare le spese, se li aveva espressamente richiesti e nei limiti di un importo proporzionato ai servizi.
  In ogni caso l'intermediario deve restituire al cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni.
  Il diritto di recesso non è previsto nei casi di:
  - cambio di valuta
  - esecuzione integrale del contratto, su esplicita richiesta scritta del cliente, prima di esercitare il diritto di recesso
  - dichiarazione per la stipula resa dal cliente di fronte a un notaio o altro pubblico ufficiale

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi.

- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni.

- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

- Nei contratti di conto corrente, avere la stessa periodicità nella **capitalizzazione degli interessi** debitori e creditori.

- Nei contratti di finanziamento, **trasferire il contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo.

- Nei contratti di credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze stabilite anche nel caso di **mancato pagamento di una rata**, purché questa non superi l'ottava parte dell'importo originario complessivo.

- Nei contratti di mutuo con ipoteca, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze stabilite anche nel caso di **ritardo nel pagamento di una rata**, purché ciò non avvenga per più di sette volte.

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti di durata** quali conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di pagamento, carta di credito, cassetta di sicurezza.

- Nei contratti di **credito al consumo**, estinguere in anticipo il rapporto contrattuale senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento, e una somma non superiore all'1% del capitale residuo se prevista dal contratto.

- Nei contratti di **mutuo** per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili destinati all'abitazione o allo svolgimento di attività economica o professionale, estinguere in anticipo, in tutto o in parte, il contratto senza compensi, oneri e penali. Per alcuni di questi mutui stipulati prima del 3 aprile 2007 che prevedono una penale, questa potrebbe essere ridotta (per informazioni, www.abi.it - sezione mutui). Per gli altri mutui, quando c'è un'ipoteca, il cliente può estinguere in anticipo in tutto o in parte il rapporto pagando solo un unico compenso stabilito dal contratto nel rispetto dei criteri previsti dalla legge.

- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo.

- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

IL CONSUMATORE DEVE SAPERE CHE:

- nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso
- non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste
- è importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere entro 14 giorni.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica [*indirizzo geografico e indirizzo di posta elettronica dell'ufficio reclami*]. L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.
Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF)* Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito *www.arbitrobancariofinanziario.it.*, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario
- … *[altre forme di tutela cui aderisce l'intermediario]*.

Allegato 3

GUIDE

A) Guida pratica al conto corrente

B) Guida pratica al mutuo

C) Guida pratica per l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario

In corso di predisposizione

Allegato 4

PROTOTIPI DI FOGLIO INFORMATIVO

A) Conto corrente offerto a consumatori

Conto corrente
NOME DEL CONTO

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca XXXXX ([1])
Via XXXXXXXX - cap - città
Tel.: XXXXXXX – Fax: XXXXXX
[email / sito internet]
n° iscrizione albo / elenco della Banca d'Italia
[Nel caso di offerta fuori sede] nome, indirizzo, telefono, email del soggetto che entra in contatto con il cliente
[Nel caso di commercializzazione attraverso tecniche di comunicazione a distanza, questa sezione contiene tutte le informazioni previste dall'articolo 67-*quinquies* del Codice del consumo.]

CHE COS'È IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente è un contratto con il quale la banca svolge un servizio di cassa per il cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi (versamenti, prelievi e pagamenti nei limiti del saldo disponibile).
Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, domiciliazione delle bollette, fido

Il conto corrente è un prodotto sicuro. Il rischio principale è il rischio di controparte, cioè l'eventualità che la banca non sia in grado di rimborsare al correntista, in tutto o in parte, il saldo disponibile. [Per questa ragione la banca aderisce al sistema di garanzia [nome], che assicura a ciascun correntista una copertura fino a 103.291,38 euro.]
Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di assegni, carta di debito, carta di credito, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet, ma sono anche ridotti al minimo se il correntista osserva le comuni regole di prudenza e attenzione.

Per saperne di più:
La **Guida pratica al conto corrent**e, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it [, sul sito della banca www.bancaxxx.it] [e presso tutte le filiali della banca].

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUÒ COSTARE IL CONTO CORRENTE

Indicatore Sintetico di Costo (ISC)

PROFILO	SPORTELLO	ONLINE

Oltre a questi costi vanno considerati [l'imposta di bollo di **34 euro** obbligatoria per legge,] gli eventuali interessi attivi e/o passivi maturati sul conto e le spese per l'apertura del conto.

I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono a xxx profili di operatività, meramente indicativi – stabiliti dalla Banca d'Italia - di conti correnti privi di fido.
Per saperne di più: www.bancaditalia.it (collocazione nel sito).

QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO

IPOTESI		
Esempio 1: descrizione		
Esempio 2: descrizione		
Esempio 3: descrizione		

I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono a tre ipotesi di operatività indicate dalla Banca d'Italia. È possibile ottenere un calcolo personalizzato dei costi sul sito [sito della banca].

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti da un consumatore medio titolare di un conto corrente.

Questo vuol dire che il prospetto **non include tutte le voci di costo. Alcune delle voci escluse potrebbero essere importanti** in relazione sia al singolo conto sia all'operatività del singolo cliente.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche".**

		VOCI DI COSTO	
		Spese per l'apertura del conto	
SPESE FISSE	Gestione Liquidità	Canone annuo	
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo	
		Spese annue per conteggio interessi e competenze	
	Servizi di pagamento	Canone annuo carta di debito nazionale (2)	
		Canone annuo carta di debito internazionale (2)	
		Canone annuo carta di credito	
		Canone annuo carta multifunzione	
	Home Banking	Canone annuo per internet banking e phone banking	
SPESE VARIABILI	Gestione liquidità	Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione) (3)	
		Invio estratto conto (3)	
	Servizi di pagamento	Prelievo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	
		Prelievo sportello automatico presso altra banca in Italia	
		Bonifico verso Italia e Ue fino a 50.000 euro con addebito in c/c (3)	
		Domiciliazione utenze	

		VOCI DI COSTO	
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	Interessi creditori	Tasso creditore annuo nominale	
FIDI E SCONFINAMENTI	Fidi	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	
		Commissioni (4)	
		Altre spese (4)	
	Sconfina-menti extra-fido	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	
		Commissioni (4)	
		Altre spese (4)	
	Sconfinamenti in assenza di fido	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	
		Commissioni (4)	
		Altre spese (4)	
CAPITALIZ-ZAZIONE	Periodicità		
DISPONIBILITÀ SOMME VERSATE	Contanti/ assegni circolari stessa banca Assegni bancari stessa filiale Assegni bancari altra filiale Assegni circolari altri istituti/vaglia Banca d'Italia Assegni bancari altri istituti Vaglia e assegni postali		
Area libera in cui la banca può riportare un massimo di 3 ulteriori voci, scelte in base a un criterio di significatività in relazione a: utilizzo da parte dello specifico target di clientela a cui il prodotto è destinato; totale delle commissioni percepite dalla banca; costi complessivi del prodotto per i clienti che lo hanno già sottoscritto.			

Il **Tasso Effettivo Globale Medio** (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato in filiale [e sul sito internet della banca (www…..it)].

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

OPERATIVITÀ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÀ

Spese tenuta conto

- ….. Euro …

Remunerazione delle giacenze

- ….

Altro

- …. ……..

SERVIZI DI PAGAMENTO

Carta di debito: Carta XXX

- …. Euro …

Carta di credito: Carta XXX

- … Euro …

Assegni

- …. Euro …

Utenze

- …. Euro ……

Pagamenti ricorrenti

- …. ……

Bonifici

- ….

Altro

- ….

VALUTE

- ….

ALTRO

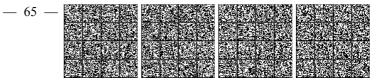
- ….

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto.
[La banca aderisce a Cambioconto di Pattichiari, l'accordo che facilita il passaggio a un nuovo conto presso un'altra banca. Per saperne di più: www.pattichiari.it]

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

n° giorni

Reclami
I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca (indirizzo……), che risponde entro 30 giorni dal ricevimento. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF).* Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito *www.arbitrobancariofinanziario.it.*, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca
- … *[altre forme di tutela cui aderisce l'intermediario]*

LEGENDA ([5])

Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
Capitalizzazione degli interessi	Una volta accreditati e addebitati sul conto, gli interessi sono contati nel saldo e producono a loro volta interessi.
Commissione di massimo scoperto	Commissione applicata sul più alto saldo passivo (debitore) nel periodo di liquidazione, a condizione che al cliente sia concesso un fido e che il saldo risulti a debito per almeno 30 giorni consecutivi ([6]).
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Fido o affidamento	Somma che la banca si impegna a mettere a disposizione del cliente oltre il saldo disponibile.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento in assenza di fido e sconfinamento extra-fido	Somma che la banca ha accettato di pagare quando il cliente ha impartito un ordine di pagamento (assegno, domiciliazione utenze) senza avere sul conto corrente la disponibilità. Si ha sconfinamento anche quando la somma pagata eccede il fido utilizzabile.
Spesa singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
Spese annue per conteggio interessi e competenze	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
Spese per invio estratto conto	Commissioni che la banca applica ogni volta che invia un estratto conto, secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto.
Tasso creditore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
Tasso debitore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'economia e delle finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il TEGM degli affidamenti in conto corrente, aumentarlo della metà e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.
Valute sui prelievi	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del prelievo e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sui versamenti	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.

Note di redazione

(1) Nel presente documento Poste Italiane sostituisce, per l'attività di bancoposta, la voce "banca" con "Poste Italiane s.p.a."

(2) Ogni menzione della carta di debito deve essere accompagnata dal nome del circuito.

(3) Indicare le modalità di esecuzione (sportello e/o online) e i rispettivi costi.

(4) Qualunque onere o commissione deve essere spiegato in legenda con la massima chiarezza. Per le spese e le commissioni praticate su base periodica deve essere indicata la periodicità.

(5) Se, nelle parti libere del foglio informativo, la banca aggiunge voci che contengono termini non immediatamente comprensibili, è tenuta a spiegarli nella legenda.

(6) Se la banca, nel rispetto della legge, calcola la CMS in modo diverso, deve modificare la definizione.

B) Mutuo offerto a consumatori

Mutuo
NOME DEL MUTUO

INFORMAZIONI SULLA BANCA/INTERMEDIARIO

Banca/Intermediario XXX
Via XXXXXXXX – cap - città
Tel.: XXXXXXX – Fax: XXXXXX
[email / sito internet]
n° iscrizione albo/elenco della Banca d'Italia
[Nel caso di offerta fuori sede] nome, indirizzo, telefono, email del soggetto che entra in contatto con il cliente.]
[Nel caso di commercializzazione attraverso tecniche di comunicazione a distanza, questa sezione contiene tutte le informazioni previste dall'articolo 67-*quinquies* del Codice del consumo.]

CHE COS'È IL MUTUO

Il mutuo è un finanziamento a medio-lungo termine. In genere la sua durata va da un minimo di 5 a un massimo di 30 anni.
Di solito viene richiesto per acquistare, ristrutturare o costruire un immobile. Può servire anche per sostituire o rifinanziare mutui già ottenuti per le stesse finalità.
Il mutuo può essere garantito da ipoteca su un immobile e in questo caso si chiama "ipotecario".
Il cliente rimborsa il mutuo con il pagamento periodico di rate, comprensive di capitale e interessi, secondo un tasso che può essere fisso, variabile, misto o di due tipi. Le rate possono essere mensili, trimestrali, semestrali o annuali.

I TIPI DI MUTUO E I LORO RISCHI (1)

Mutuo a tasso fisso

Rimangono fissi per tutta la durata del mutuo sia il tasso di interesse sia l'importo delle singole rate.
Lo svantaggio è non poter sfruttare eventuali riduzioni dei tassi di mercato.
Il tasso fisso è consigliabile a chi vuole essere certo, sin dal momento della firma del contratto, della misura del tasso, degli importi delle singole rate, e dell'ammontare complessivo del debito da restituire, indipendentemente dalle variazioni delle condizioni di mercato.

Mutuo a tasso variabile

Rispetto al tasso iniziale, il tasso di interesse può variare, con cadenze prestabilite, secondo l'andamento di uno o più parametri di indicizzazione fissati nel contratto.
Il rischio principale è l'aumento imprevedibile e consistente dell'importo o del numero delle rate.
Il tasso variabile è consigliabile a chi vuole un tasso sempre in linea con l'andamento del mercato e può sostenere eventuali aumenti dell'importo delle rate.

Mutuo a tasso misto

Il tasso di interesse può passare da fisso a variabile (o viceversa) a scadenze e/o a condizioni stabilite nel contratto.
Il contratto indica se questo passaggio dipende o meno dalla scelta del cliente e secondo quali modalità la scelta avviene.
Vantaggi e svantaggi sono alternativamente quelli del tasso fisso o del tasso variabile.
Il tasso misto è consigliabile a chi al momento della stipula preferisce non prendere ancora una decisione definitiva sul tipo di tasso.

Mutuo a due tipi di tasso

Il mutuo è suddiviso in due parti: una con il tasso fisso, una con il tasso variabile.
Il doppio tasso è consigliabile a chi preferisce una soluzione intermedia tra il tasso fisso e il tasso variabile, equilibrando vantaggi e svantaggi di ciascuno.

Altro

Rischi specifici legati alla tipologia di contratto
… (2).

Per saperne di più:
La **Guida pratica al mutuo**, che aiuta a orientarsi nella scelta, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, presso tutte le filiali [e sul sito] della banca/intermediario.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUÒ COSTARE IL MUTUO

Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)

… (3)

Oltre al TAEG vanno considerati altri costi, quali le spese e le imposte per la stipula del contratto e l'iscrizione dell'ipoteca, nonché le spese di assicurazione dell'immobile ipotecato.

	VOCI	COSTI
	Importo massimo finanziabile	[*ad esempio, non superiore al…% del valore dell'immobile accertato dal perito*]
	Durata	
TASSI	Tasso di interesse nominale annuo (4) (5)	
	Parametro di indicizzazione	
	Spread	
	Tasso di interesse di preammortamento	
	Tasso di mora	

SPESE	**Spese per la stipula del contratto**	Istruttoria	
		Perizia tecnica (6)	
		Altro	
	Spese per la gestione del rapporto	Gestione pratica	
		Incasso rata	[*con addebito automatico in c/c e/o con pagamento per cassa*]
		Invio comunicazioni	[*in forma cartacea e online*]
		Variazione/restrizione ipoteca	
		Accollo mutuo	
		Sospensione pagamento rate	
		Altro	
PIANODI AMMORTAMENTO	Tipo di ammortamento (7)		
	Tipologia di rata (8)		
	Periodicità delle rate (9)		

ULTIME RILEVAZIONI DEL PARAMETRO DI RIFERIMENTO

Data	Valore
…	…
…	…

Prima della conclusione del contratto è consigliabile prendere visione del piano di ammortamento personalizzato allegato al documento di sintesi.

CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata mensile per €100.000,00 di capitale	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni (*)	Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni (*)
X %	10	€…	€…	€…
X %	15	€…	€…	€…
X %	20	€…	€…	€…
X %	25	€…	€…	€…

(*) Solo per i mutui che hanno una componente variabile al momento della stipula.

Il **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)** previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo ai contratti di mutuo, può essere consultato in filiale e sul sito internet (www…..it).

SERVIZI ACCESSORI

...

ALTRE SPESE DA SOSTENERE

Al momento della stipula del mutuo il cliente deve sostenere costi relativi a servizi prestati da soggetti terzi:

	Se acquistati attraverso la banca/intermediario (10)
Perizia tecnica	
Istruttoria	
Adempimenti notarili	
Assicurazione immobile (11)	*[se possibile, indicare anche il nome dell'assicuratore]*
Altro	

- Imposta sostitutiva

- Imposte per iscrizione ipoteca

TEMPI DI EROGAZIONE

- **Durata dell'istruttoria** (12)
- **Disponibilità dell'importo** (13)
- **Altro**

ALTRO

…

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITÀ E RECLAMI

Estinzione anticipata
Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo con un preavviso di almeno XX giorni senza dover pagare alcuna penale, compenso od onere aggiuntivo. L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto - tutto insieme - prima della scadenza del mutuo.
Per i contratti di mutuo ipotecario stipulati per finalità diverse dall'acquisto o dalla ristrutturazione di immobili adibiti ad abitazione o allo svolgimento di attività economica o professionale, il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo pagando unicamente un compenso onnicomprensivo stabilito dal contratto, che non potrà essere superiore a XX euro.

Portabilità del mutuo
Nel caso in cui, per rimborsare il mutuo, ottenga un nuovo finanziamento da un'altra banca/intermediario, il cliente non deve sostenere neanche indirettamente alcun costo (ad esempio commissioni, spese, oneri o penali). Il nuovo contratto mantiene i diritti e le garanzie del vecchio.

Tempi massimi di chiusura del rapporto
…

Reclami
I reclami vanno inviati alla banca/intermediario (indirizzo), che deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.
Se il cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro i 30 giorni, può presentare ricorso a:
- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF).* Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito *www.arbitrobancariofinanziario.it.*, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario.
- … *[altre forme di tutela cui aderisce la banca/intermediario].*

LEGENDA (14)

Accollo	Contratto tra un debitore e una terza persona che si impegna a pagare il debito al creditore. Nel caso del mutuo, chi acquista un immobile gravato da ipoteca si impegna a pagare all'intermediario, cioè "si accolla", il debito residuo.
Imposta sostitutiva	Imposta pari allo 0,25% (prima casa) o al 2% (seconda casa) della somma erogata in caso di acquisto, costruzione, ristrutturazione dell'immobile.
Ipoteca	Garanzia su un bene, normalmente un immobile. Se il debitore non può più pagare il suo debito, il creditore può ottenere l'espropriazione del bene e farlo vendere.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo.
Parametro di indicizzazione (per i mutui a tasso variabile)/ Parametro di riferimento (per i mutui a tasso fisso)	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
Perizia	Relazione di un tecnico che attesta il valore dell'immobile da ipotecare.
Piano di ammortamento	Piano di rimborso del mutuo con l'indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e quota interessi), calcolato al tasso definito nel contratto.
Piano di ammortamento "francese"	Il piano di ammortamento più diffuso in Italia. La rata prevede una quota capitale crescente e una quota interessi decrescente. All'inizio si pagano soprattutto interessi; a mano a mano che il capitale viene restituito, l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota di capitale aumenta.

Piano di ammortamento "italiano"	Ogni rata è composta da una quota di capitale sempre uguale per tutto il periodo di ammortamento e da una quota interessi che diminuisce nel tempo.
Piano di ammortamento "tedesco"	Prevede una rata costante e il pagamento degli interessi in anticipo, cioè all'inizio del periodo in cui maturano. La prima rata è costituita solo da interessi ed è pagata al momento del rilascio del prestito; l'ultima è costituita solo dal capitale.
Quota capitale	Quota della rata costituita dall'importo del finanziamento restituito.
Quota interessi	Quota della rata costituita dagli interessi maturati.
Rata costante	La somma tra quota capitale e quota interessi rimane uguale per tutta la durata del mutuo.
Rata crescente	La somma tra quota capitale e quota interessi aumenta al crescere del numero delle rate pagate.
Rata decrescente	La somma tra quota capitale e quota interessi diminuisce al crescere del numero delle rate pagate.
Rimborso in un'unica soluzione	L'intero capitale viene restituito tutto insieme alla scadenza del contratto. Durante il rapporto le rate sono costituite dai soli interessi.
Spread	Maggiorazione applicata ai parametri di riferimento o di indicizzazione.
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)	Indica il costo totale del mutuo su base annua ed è espresso in percentuale sull'ammontare del finanziamento concesso. Comprende il tasso di interesse e altre voci di spesa, ad esempio spese di istruttoria della pratica e di riscossione della rata. Alcune spese non sono comprese, per esempio quelle notarili.
Tasso di interesse di preammortamento	Il tasso degli interessi dovuti sulla somma finanziata per il periodo che va dalla data di stipula del finanziamento alla data di scadenza della prima rata.
Tasso di interesse nominale annuo	Rapporto percentuale, calcolato su base annua, tra l'interesse (quale compenso del capitale prestato) e il capitale prestato.
Tasso di mora	Maggiorazione del tasso di interesse applicata in caso di ritardo nel pagamento delle rate.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario, quindi vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il TEGM dei mutui, aumentarlo della metà e accertare che quanto richiesto dalla banca/intermediario non sia superiore.

Note di redazione

(1) Riportare solo i tipi di mutuo, con i relativi rischi, cui il Foglio Informativo si riferisce.

(2) Spazio da riempire a cura della banca/intermediario, con riguardo ad esempio alle tipologie di mutuo che includono componenti derivate anche implicite.

(3) Indicare il TAEG secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

(4) Indicare in modo chiaro le modalità di determinazione del tasso applicato al cliente:

- tasso fisso: parametro di riferimento (ad esempio Eurirs) più spread (se previsto); indicare in ogni caso il tasso applicabile con riferimento alla data di ultimo aggiornamento del Foglio Informativo, con l'avvertenza che il tasso applicato al singolo contratto potrà essere diverso, in relazione all'andamento del parametro al momento della stipula;

- tasso variabile: parametro di indicizzazione (ad esempio Euribor) più spread;

- tasso misto: tasso fisso o variabile iniziale (secondo le precedenti indicazioni); tasso fisso o variabile per il quale è possibile optare; termini per l'esercizio dell'opzione; oneri connessi all'esercizio dell'opzione, se previsti; altro;

- due tipi di tasso: tasso fisso e variabile (secondo le precedenti indicazioni); quote di finanziamento a tasso fisso e quote a tasso variabile; altro.

(5) Se nel piano di ammortamento si applica il regime di capitalizzazione composta degli interessi, la conversione del tasso di interesse annuale i1 nel corrispondente tasso di interesse infrannuale i2 (e viceversa) segue la seguente formula di equivalenza intertemporale $i2 = (1+i1)^{t1/t2} - 1$.

(6) Se effettuata tramite la banca/intermediario; altrimenti inserire il relativo campo nella sezione "altre spese da sostenere".

(7) Ad esempio: progressivo "francese", "italiano", "tedesco" o "personalizzato"; la legenda deve recare la definizione del solo tipo di ammortamento prescelto.

(8) Ad esempio: costante, crescente, decrescente o rimborso in un'unica soluzione.

(9) Mensile, trimestrale, semestrale, annuale.

(10) Da inserire in forma di tabella se almeno uno di questi servizi è offerto per mezzo dell'intermediario, altrimenti in forma di elenco.

(11) Indicare contro quali rischi deve essere assicurato l'immobile.

(12) Indicare il tempo massimo (in giorni) che intercorre tra la presentazione della documentazione e la stipula del contratto.

(13) Indicare il tempo massimo (in giorni) che intercorre tra la stipula e l'effettiva messa a disposizione della somma.

(14) Indicare nella legenda solo le voci effettivamente richiamate nel Foglio Informativo. Se il Foglio Informativo contiene altri termini non immediatamente comprensibili, questi devono essere spiegati nella legenda.

aggiornato al…

09A09818

ITALO ORMANNI, *direttore*

ALFONSO ANDRIANI, *redattore*
DELIA CHIARA, *vice redattore*

(G903130/1) Roma, 2009 - Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. - S.

MODALITÀ PER LA VENDITA

La «Gazzetta Ufficiale» e tutte le altre pubblicazioni dell'Istituto sono in vendita al pubblico:

- **— presso l'Agenzia dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. in ROMA, piazza G. Verdi, 10 - ☎ 06 85082147;**
- **— presso le librerie concessionarie riportate nell'elenco consultabile sul sito www.ipzs.it, al collegamento rete di vendita (situato sul lato destro della pagina).**

L'Istituto conserva per la vendita le Gazzette degli ultimi 4 anni fino ad esaurimento. Le richieste per corrispondenza potranno essere inviate a:

Funzione Editoria - U.O. DISTRIBUZIONE
Attività Librerie concessionarie, Vendita diretta e Abbonamenti a periodici
Piazza Verdi 10, 00198 Roma
fax: 06-8508-4117
e-mail: editoriale@ipzs.it

avendo cura di specificare nell'ordine, oltre al fascicolo di GU richiesto, l'indirizzo di spedizione e di fatturazione (se diverso) ed indicando i dati fiscali (codice fiscale e partita IVA, se titolari) obbligatori secondo il DL 223/2007. L'importo della fornitura, maggiorato di un contributo per le spese di spedizione, sarà versato in contanti alla ricezione.